



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA BIOLÓGICA

**TITULACIÓN DE MAGÍSTER EN GERENCIA DE SALUD PARA EL
DESARROLLO LOCAL**

**“Mejoramiento de la calidad de atención de enfermería en el área Medicina
Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas. 2013”**

TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

AUTOR: Verduga Andrade, Lidia Roxana

DIRECTORA: Viteri de Delgado, Rita Marcela. Mg.

CENTRO UNIVERSITARIO: PORTOVIEJO

2013

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

Licenciada.

Rita Marcela Viteri de Delgado

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de maestría, denominado: “Mejoramiento de la calidad de atención de enfermería en el área Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas. 2013”, realizado por Verduga Andrade, Lidia Roxana, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Portoviejo, Octubre de 2013.

f).

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo, Verduga Andrade, Lidia Roxana declaro ser autor (a) del presente trabajo de fin de maestría: “Mejoramiento de la calidad de atención de enfermería en el área Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas. 2013”, de la Titulación Maestría en Gerencia de Salud para el Desarrollo Local, siendo Rita Marcela Viteri de Delgado, director (a) del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, concepto, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f.

Verduga Andrade, Lidia Roxana

C.I. 1310578735

DEDICATORIA

A mi Señor, Jesús, quien me dio la fe, la fortaleza, la salud y la esperanza para terminar este trabajo.

A mi esposo, quien me brindó su amor, su cariño, su estímulo y su apoyo constante. Su cariño, comprensión y paciente espera para que pudiera terminar el grado son evidencia de su gran amor.

A mi adorada hija Fiorella quien me prestó el tiempo que le pertenecía para terminar y me motivó siempre con sus gestos.

A mis padres, quienes me enseñaron desde pequeña a luchar para alcanzar mis metas. Mi triunfo es el de ellos.

A los que nunca dudaron que lograría este triunfo.

Roxy

AGRADECIMIENTO

Al dueño de nuestra vida, Dios, por permitir estar aquí en este paraíso terrenal.

A la Universidad Técnica Particular de Loja, por permitirme conocer y estudiar en su plantel una carrera de 4º. Nivel como lo es la Maestría en Gerencia en Salud para el Desarrollo Local.

Especial mención merece la Lcda. Marcela Viteri, Docente de la UTPL y Directora de mi Tesis, por su tiempo, paciencia, conocimiento y aprobación.

Al Dr. Carlos Carrión, Gerente Médico, y a la Lcda. Mercy Betancourt coordinadora general de enfermería del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas, por la comprensión, colaboración, participación y compromiso de este trabajo que solo busca mejorar la atención que se brinda en esta institución.

Un especial agradecimiento al equipo de salud, en especial el de enfermería que labora en el área de medicina interna, por su colaboración incondicional en la realización de este proyecto.

Especialmente a todas aquellas personas que directa o indirectamente colaboraron conmigo.

La autora

ÌNDICE DE CONTENIDOS

PRELIMINARES	Pág.
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÌNDICE DE CONTENIDOS	vi
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
CUERPO DE LA TESIS	
INTRODUCCIÓN.....	1
PROBLEMATIZACIÓN.....	3
JUSTIFICACIÓN.....	5
OBJETIVOS.....	7
Capítulo I	
1. MARCO TEÓRICO.....	8
1.1. Marco institucional.....	8
1.1.1. Aspectos geográficos del lugar.....	8
1.1.2. Dinámica poblacional.....	9
1.1.3. Misión de la institución.....	10
1.1.4. Visión de la institución.....	10
1.1.5. Características de la organización administrativa.....	11
1.1.6. Servicios que presta la institución.....	12
1.1.7. Datos estadísticos de cobertura.....	12
1.1.8. Características geofísicas de la institución.....	14

1.1.9. Políticas de la institución.....	15
1.2. Marco conceptual.....	16
Capítulo II	
2. DISEÑO METODOLÓGICO.....	28
2.1. Análisis de involucrados.....	28
2.2. Árbol de problemas.....	30
2.3. Árbol de objetivos.....	31
2.4. Matriz del marco lógico.....	32
Capítulo III	
3. RESULTADOS, CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES.....	37
3.1. Resultados	37
Evaluación de los indicadores con los resultados.....	66
Evaluación del propósito.....	76
Evaluación del fin.....	84
3.2. Conclusiones y recomendaciones	84
3.3. Bibliografía.....	86
3.4. Apéndices.....	

RESUMEN

En Santo Domingo de los Tshachilas-Ecuador, se desarrolló un proyecto de acción titulado “Mejoramiento de calidad de atención de enfermería en servicio de medicina interna del Hospital IESS”, su objetivo: mejorar la calidad de atención al usuario.

La propuesta inició con ejecución del diagnóstico situacional-participativo grupal, analizando la realidad que afecta a afiliados y se estableció como problema central, mala calidad de atención de enfermería.

Al analizar las causas, se estableció como factores: inexistencia de normas y protocolos de atención de enfermería; personal desactualizado, e, inexistencia de plan de supervisión.

La propuesta tuvo enfoque lógico; su fin contribuir a elevar el grado de satisfacción del usuario y familia; su propósito, mejorar la atención de enfermería; y los resultados encaminados al diseño y aplicación de normas y protocolos de atención; actualización del personal; y, diseño e implementación de plan de supervisión.

Los objetivos se alcanzaron gracias a la colaboración y responsabilidad del equipo de salud y especialmente por la gestión realizada ante las autoridades de la institución, mismas que se empoderaron del mismo y dieron todo su apoyo necesario para su desarrollo.

Palabras claves:

Calidad de atención – Atención de enfermería – Calidad de gestión – Rol de enfermería –
Atención de calidad en salud

ABSTRACT

In Santo Domingo of the Tshachilas-Ecuador, a qualified project of action developed "Qualit improvement of attention of infirmary in service of internal medicine of the Hospital IESS", his aim: to improve the quality of attention to the user.

The offer initiated with execution of situational - participative diagnosis grupal, analyzing the reality that concerns members and it was established as central problem, bad quality of attention of infirmary.

On having analyzed the reasons, it was established as factors: nonexistence of procedure and protocols of attention of infirmary; out of date personnel, and, nonexistence of plan of supervision.

The offer had logical approach; his end to help to raise the degree of satisfaction of the user and family; his intention, to improve the attention of infirmary; and the results directed to the design and application of procedure and protocols of attention; update of the personnel; and, I design and implementation of plan of supervision.

The aims reached thanks to the collaboration and responsibility of the equipment of health and specially for the management realized before the authorities of the institution, same that empoderaron of the same one and they gave all his support necessary for his development.

Keywords:

Quality of care - nursing care - Quality management - Role of Nursing - Health Care Quality

INTRODUCCIÓN

La Constitución Política del Ecuador (2008), indica que: “La salud es un derecho que garantiza el Estado mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; así como el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y reproductiva. Dichos servicios de salud se regirán por principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.” (Art. 32)

El Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas, es de nivel I, siendo su organismo rector el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el cual está comprometido con los grupos afiliados vulnerables y en riesgo, se ha visto en la necesidad de formular políticas públicas que garanticen la promoción, prevención, curación, rehabilitación, atención integral en salud y fomentar prácticas saludables en los ámbitos familiar, gerontológico laboral y comunitario.

Según el grado de complejidad de los problemas de salud a intervenir, nuestro Hospital es inicial; es decir de primer nivel de atención. Provee cuidados de salud ambulatoria de especialidades, de referencia y de hospitalización en varias especialidades y con algunas subespecialidades de acuerdo al perfil epidemiológico del área de influencia y emergencias; dispone de servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento, odontología, medicina física, de rehabilitación; y realiza docencia y/o investigación.

Debido a los múltiples problemas identificados como la mala calidad de atención en salud, así como inexistencia de normas, falta de actualización sobre lo que son normas y protocolos, y sumado a esto la inexistencia de planes de supervisión; desencadenando un poco interés del usuario en acudir a ésta casa de salud para ser atendido, produciéndose con ello un deterioro en la imagen de la institución.

De ahí el interés de elaborar un instrumento que sirva de herramienta útil de consulta para colaborar en la solución de problemas prioritarios en el manejo del paciente; de notable importancia ya que con el conocimiento auténtico de la verdad o realidad local tendremos una visión más clara con miras a tomar medidas y/o acciones para resolverlos y así mejorar el accionar de los servicios de salud y con ello la calidad de vida de nuestros afiliados.

Este proyecto es factible de desarrollar porque para su ejecución cuenta con la colaboración de Gerentes, Subgerentes, personal médico, paramédico y administrativo, él mismo que ayudará a mejorar la calidad de atención en el servicio de Medicina Interna del hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas.

Para el desarrollo del presente trabajo, se operacionalizaron tres objetivos específicos; el primero: Diseñar y aplicar normas y protocolos de atención de enfermería para evitar la cronicidad; en el cumplimiento de este objetivo se obtuvo el empoderamiento de todo el equipo que labora en el área de medicina interna del hospital, los cuales estuvieron comprometidos responsablemente con el desarrollo de esta actividad.

El segundo: Actualizar al personal del servicio de medicina interna en normas y protocolos de atención de enfermería y así lograr una pronta recuperación, para su cumplimiento se organizó una jornada de conferencias, con la concurrencia de todo el equipo de salud, misma que fue positiva logrando actualizar en normas y protocolos de atención de enfermería a todo el personal que labora en el área de medicina interna.

El tercer objetivo: diseño e implementación de plan de supervisión para el cumplimiento de las normas y protocolos, para cumplir con el mismo, se lo diseñó e implementó, y después de lo evaluó, lográndose de esta manera que las normas y protocolos de actuación de enfermería fueran transferidos en forma adecuada para así obtener resultados positivos.

En la actualidad el área de Medicina Interna cuenta con normas y protocolos de atención de enfermería adecuada; el personal actualizado en dichas normas y protocolos; y, un plan de supervisión diseñado y ejecutado, lo que conllevó al mejoramiento en la calidad de atención brindada a los afiliados.

PROBLEMATIZACIÓN

La calidad de la atención de salud es la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.

El ejercicio de la enfermería como disciplina profesional no se circunscribe únicamente al ámbito del cuidado (autocuidado, cuidado del paciente y su familia, la comunidad, las personas del equipo de salud y el medio ambiente), sino que incluye las actividades de investigación, docencia y gestión de los recursos de salud; estas últimas han adquirido recientemente una mayor relevancia en el ejercicio profesional, incluso relegando en algunos casos a un segundo plano el deber ético primario con el sujeto de cuidado, el cual implica un “juicio de valor y un proceso dinámico y participativo para identificar y dar prioridad a las necesidades y decidir el plan de cuidado de enfermería”.

Hace parte de los deberes de la enfermera, expresados en los códigos de ética de enfermería nacionales e internacionales, propender por que el cuidado de la salud en los distintos ámbitos se dé dentro del marco del aseguramiento de la calidad, es decir, que cumpla con las dimensiones de la calidad enunciadas por Avedis Donabedian: unos aspectos de índole técnico-científico (como son la oportunidad, seguridad, continuidad, accesibilidad y pertinencia), la adecuada relación interpersonal (expresada en el respeto a los derechos de los pacientes y sus familias y los adecuados procesos de comunicación), y el uso racional de los recursos de salud. Vale la pena aclarar que el aseguramiento de la calidad en la prestación de los servicios no es una responsabilidad única de las enfermeras, sino que concierne a la totalidad de actores del sistema.

La falta de la atención a las condiciones clínicas y reacción a los tratamientos instaurados, pérdida del rol de representante del mejor interés del paciente, inapropiado criterio clínico, errores de tratamiento, falta de la intervención sobre la evolución clínica del paciente, falta de la prevención en el cuidado, equivocación en la ejecución de la prescripción médica y errores en la documentación, son problemas que frecuentemente se presentan en la atención dentro de cualquier institución de salud de nuestro país.

De acuerdo al Plan Operativo Anual Institucional, el área de Medicina Interna cuenta con 8 médicos residentes; 1 enfermera líder; 10 médicos tratantes; 12 enfermeras; y, 6 auxiliares de enfermería. Además, el hospital tiene disponibilidad para 33 camas; 18 para ésta área; 8 para cardiología; y, 7 para gastroenterología.

En el Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas, pese a ser de reciente creación, ya se evidencia un malestar de los afiliados, reflejados por las constantes denuncias realizadas por la mala calidad de atención de enfermería; errores que nacen de la falta de diseño y aplicación de normas y protocolos de atención de enfermería; desactualización del equipo de salud; y, la inexistencia de un plan de supervisión logrando así el incremento del índice de hospitalización.

Ante esta problemática, se decide realizar un análisis de la situación con los involucrados, estableciendo como problema principal que los pacientes ingresados en el servicio de Medicina Interna, no reciben buena calidad de atención, debido a:

1. La inexistencia de normas y protocolos de atención de enfermería, causada por la débil gestión de enfermería y porque la necesidad no ha sido identificada por líder del servicio; provocando que el afiliado no reciba atención integral, retardando así su recuperación;
2. El personal de enfermería no está actualizado en normas y protocolos debido a que no existen programas educativos en salud y a que no hay personal que capacite, afectando así al paciente ya que no recibe atención de enfermería planificada y no se cubren sus necesidades de atención; y,
3. La inexistencia de un plan de supervisión causado por la inexistencia de un marco gerencial y normativo de atención y por el desinterés de los directivos; provocando que el paciente y familiar estén inconformes con la atención porque el personal de enfermería no trabaja en equipo.

Esta problemática ocasiona que el paciente ingresado en el servicio de medicina interna del hospital, no reciba buena calidad de atención, lo que conlleva a un efecto mayor que es el incremento en el índice de hospitalización a un incremento en el índice de hospitalización. Por esta razón se realiza la siguiente interrogante: ¿Es factible mejorar la calidad de atención en el servicio de medicina interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas?.

JUSTIFICACIÓN

La atención de los pacientes depende de equipos multidisciplinarios, en los cuales la comunicación pierde su continuidad y se fragmenta, en este sentido la enfermera juega un papel fundamental debido a que la posición que ocupa le permite obtener y compartir información con el paciente y los distintos profesionales de la salud.

El evento adverso puede originarse en la información que no está debidamente actualizada (por ejemplo, signos vitales en una condición aguda), se pierde por falta de registro, y no es debidamente priorizada para ser compartida con otros miembros del equipo de cuidado. Los elementos asociados a problemas en la comunicación que generan error son: la falta de cohesión y liderazgo en el equipo de enfermería, una alta proporción de recurso humano temporal, y debilidades en los procesos de orientación de este tipo de recurso

Brindar calidad en la atención de enfermería al afiliado es posible mediante el diseño e implementación de normas y protocolos que vayan en beneficio del mismo y de esta manera se evitará dar mala calidad de atención. La inexistencia de estas estrategias, aumentará el riesgo de agudizar los cuadros de complicaciones en los usuarios, y por ende el deterioro de su salud.

Con la aplicación de normas y protocolos de atención de enfermería, la actualización al equipo de salud y la supervisión del cumplimiento de las mismas, se pretende mejorar el bienestar del paciente/afiliado que acude al servicio de Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas.

En esta esfera, el desarrollo del presente proyecto de intervención resultó de vital importancia, puesto que permitió a los involucrados, conocer esta problemática de salud presentada en el Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas, como lo es la mala calidad de atención de enfermería en el área de Medicina Interna, y porque se presentan procedimientos que brindaremos a otras unidades de salud de la provincia y porque no decirlo del país que requieren conocer de esta situación. Esta es la relevancia científica de este proyecto.

Por ser el ámbito del proyecto la atención integral, su cumplimiento será de gran importancia, ya que con la ejecución del mismo se trata de alertar a las instancias pertinentes acerca de las situaciones de estructura, proceso o resultados que vulneren la seguridad de los pacientes, no sólo por su deber de cuidado con éstos y sus familias, sino por las responsabilidades éticas y legales que se generan del ejercicio profesional en el caso del evento adverso prevenible. Esta es la relevancia contemporánea de este proyecto.

Socialmente, la ejecución de este proyecto permitirá mejorar el cuidado humano, como un ideal moral, que trasciende el acto y va más allá de la acción de la enfermera(o) y produce actos colectivos de la profesión de enfermería que tienen consecuencias importantes para la vida humana de los afiliados/pacientes que acuden al Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas, y que son el condicionante de un sistema de salud con falencias, razón por la cual se ha brindado a la población medios para que entiendan y comprendan nuestra posición y así podamos juntos enfrentar el problema.

OBJETIVOS

General:

- Mejorar la calidad de atención de enfermería en el servicio de Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas, a través del diseño y aplicación de normas y protocolos; actualización del personal de enfermería; y, diseño e implementación de plan de supervisión, para disminuir el índice de hospitalización.

Específicos:

- Diseñar y aplicar normas y protocolos de atención de enfermería en el área de Medicina Interna, y así lograr mejorar su estado de salud;
- Actualizar al personal de enfermería sobre normas y protocolos, a fin de evitar complicaciones en los pacientes/afiliados.
- Diseñar e implementar plan de supervisión, a fin de reducir su estancia hospitalaria.

CAPÍTULO I

1. Marco teórico

1.1. Marco institucional.

1.1.1 Aspecto geográfico del lugar.

Según la página virtual del Gobierno Provincial de Santo Domingo de los Tsáchilas:

“Esta provincia está ubicada en la parte noroccidental de la cordillera de los Andes, en la región del trópico-húmedo. Su capital es Santo Domingo. Son sus Límites: Norte: Provincias de Pichincha y Esmeraldas; Sur: Los Ríos y Cotopaxi; Este: los cantones Quito y Mejía; Oeste: Manabí. Su Altitud es de 656 msnm; con temperatura media de 22,9°C; goza de un clima subtropical”.
<http://www.gptsachila.gob.ec>

Está conformada por 7 parroquias rurales: Alluriquín, Luz de América, Puerto Limón, San Jacinto del Búa, Valle Hermoso, Santa María del Toachi y El Esfuerzo; 7 pre parroquias: Las Delicias, Nuevo Israel, Las Mercedes, El Placer del Toachi, San Gabriel del Baba y Julio Moreno Espinosa y 7 Comunas Tsáchilas: Colorados del Búa, Cóngoma, Poste, Chigüilpe, Otongo Mapalí, Peripa y Naranjo (Lámina No. 1)

LÁMINA No. 1

MAPA DE LA PROVINCIA DE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS



Fuente: Gobierno Provincial de Santo Domingo de los Tsáchilas
Elaboración: Lcda. Roxana Verduga, Maestrante UTPL.

“La población de Santo Domingo es de 368.013 habitantes; de los cuales 183.058 son hombres (2.6%); y, 184.955 mujeres (2.5%); 270.875 viven en el área urbana; y, 97.138 en la rural; tiene 114.196 viviendas; el índice de analfabetismo es de 6.3%; y, la edad promedio es de 27 años. Distribuidos así: Menor de 1 año: 7067; de 1 a 4 años, 33340; de 5 a 9 años, 42413; de 10 a 14 años, 41439; de 15 a 19 años, 38082; de 20 a 24 años, 33831; de 25 a 29 años, 31319; de 30 a 34 años, 26698; de 35 a 39 años, 23078; de 40 a 44 años, 20087; de 45 a 49 años, 17879; de 50 a 54 años, 14076; de 55 a 59 años, 11467; de 60 a 64 años, 8755; de 65 a 69 años, 6838; de 70 a 74 años, 5071; de 75 a 79 años, 3040; de 80 a 84 años, 2006; de 85 a 89 años, 962; de 90 a 94 años, 396; de 95 a 99 años, 133; y, de 100 años y más, 36” (INEC, 2010)

1.1.2. Dinámica poblacional.

Según el Censo de Población y Vivienda del INEC (2010); el Ecuador tiene 14'483.499 habitantes; 7'177.683 hombres; y, 7'305.816 mujeres. 9'090.786 del área urbana; y, 5'392.713 rurales; tiene 4'654.054 viviendas; el 6,8% de analfabetismo; y, la edad promedio es de 28 años; y, que:

La población mestiza en la mayoría proceden de las provincias de Manabí, Loja, Cotopaxi y Pichincha. Desde los años 60 se desarrolló un proceso violento de ocupación territorial, con colonias provenientes de otros sectores del país y Colombia. Por otro lado la Nacionalidad Tsáchila con 2.500 habitantes distribuidos en 7 Comunas. Ubicado al límite entre la sierra y la costa del Ecuador, Santo Domingo de los Tsáchilas fue hasta hace poco cantón de la provincia de Pichincha y en 2007 se convirtió en provincia. Su capital, del mismo nombre, es la cuarta ciudad del país, después de Guayaquil, Quito y Cuenca, y por su ubicación estratégica constituye un punto de importantes flujos comerciales y humanos, sobre todo de migración interna proveniente de todo el territorio ecuatoriano.

De acuerdo a INFOPLAN (2006), en Santo Domingo de los Tsáchilas existen:

“15322 personas discapacitadas; equivalente al 5.34%; de las cuales el 35.98% presentan discapacidad visual, el 19.51% con discapacidad de extremidades superiores e inferiores; el 9.02% con discapacidad auditiva; 6.32% con retardo mental; 7.06% con discapacidad múltiple; y, la mortalidad infantil es de 26.98%. Además, existen 2703 personas con Faringoamigdalitis (22,6%); 1614 con Politraumatismos (13,5%); 1599 con EDA + deshidratación (13,4%); 1291 con Neumonías (10,8%); 1243 con Dolor abdominal (10,4%); 1128 con IVU (9,4%); 673 con Síndrome gripal (5,6%); 642 con Lumbalgias (5,4%); 547 con Hipertensión (4,6%); y, 512 con Gastritis (4,3%), de un total de 11952 personas atendidas en el 2012. En este mismo periodo hubo 134 muertos, el 38.05% de Síndrome de dificultad respiratoria; 17.93% de Neumonía grave; 14.44% de Accidente cerebro vascular; 8.20% de Traumatismo craneoencefálico; 5.98% de Hemorragia

subaracnoidea; 5.23% de Insuficiencia cardiaca congestiva; 5.23% de Diabetes mellitus tipo II; 2.98% de Parto distócico; 2.98% de Infarto agudo de miocardio; y, 2.98% de Intoxicación por órganos fosforados”.

En relación a la migración, esta es un factor que incide mucho en la población de Santo Domingo de los Tsáchilas, aunque no se puede contabilizar con exactitud, según el censo realizado por el INEC (2010) se calcula que cerca de 500 personas cada año viajan hacia otros países entre ellos Venezuela, USA y España en su mayoría mujeres.

1.1.3. Misión de la institución.

Según el Plan Estratégico Institucional del año 2012, el Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas, tiene como misión:

“Proteger la población afiliada de Santo Domingo y sus áreas de influencia con la aplicación de programas de calidad, calidez, competitividad y acciones curativas, preventivas y de rehabilitación en forma oportuna, eficaz y eficiente en todos los servicios y prestaciones del IESS”. (PEI, H. IESS, 2012).

1.1.4. Visión de la Institución.

Según el Plan Estratégico Institucional del año 2012, el Hospital del IESS de Santo Domingo, tiene como visión:

“Ser una unidad de atención médica, moderna, líder provincial de salud, que funcione con tecnología de punta, personal profesional las 24 horas, con especialidades de acuerdo a su perfil epidemiológico, aplicando sus principios de solidaridad, obligatoriedad, equidad, universalidad, subsidiaridad y eficiencia” (PEI, H. IESS, 2012).

1.1.5. Organización administrativa.

El Reglamento Orgánico Funcional del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social señala entre las responsabilidades de la Dirección General como máxima autoridad institucional, supervisar la actuación de los directores de las administradoras de seguros, a nivel provincial los respectivos Directores de la jurisdicción.

La Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar del IESS, como una de las Direcciones Especializadas, es el órgano ejecutivo encargado del aseguramiento colectivo de los afiliados y jubilados contra las contingencias de enfermedad y maternidad, dentro de

los requisitos y condiciones señaladas en la Ley de Seguridad Social, para cuyo fin cuenta con Unidades Médicas a lo largo del país y, funcionarios de nivel provincial: Subdirectores o Jefes Departamentales.

El Reglamento General de Unidades Médicas del IESS clasifica a las Unidades de Salud de acuerdo al nivel de complejidad que estas poseen; el Hospital de Santo Domingo de los Tsáchilas está ubicado como Hospital de Nivel II con la siguiente estructura:

Órgano de Dirección: Gerencia del Hospital.

Apoyo a la Gerencia: Unidad de Servicios al Asegurado; Subgerencia Financiera: Unidad de Presupuesto y Contabilidad; de Facturación y Consolidación de Costo; y, de Recaudación y Pagos; de Servicios Generales: Dietética y Nutrición; Esterilización; Lavandería; ambulancia y Transporte; Limpieza y Mantenimiento de Edificios; y, Seguridad y Guardianía.

Órganos de Gestión: Subgerencia de Hospitalización y Ambulatorio; de Medicina Crítica; y, de Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento

Apoyo Administrativo de Órganos de Gestión: Unidad de Asistencia Administrativa,

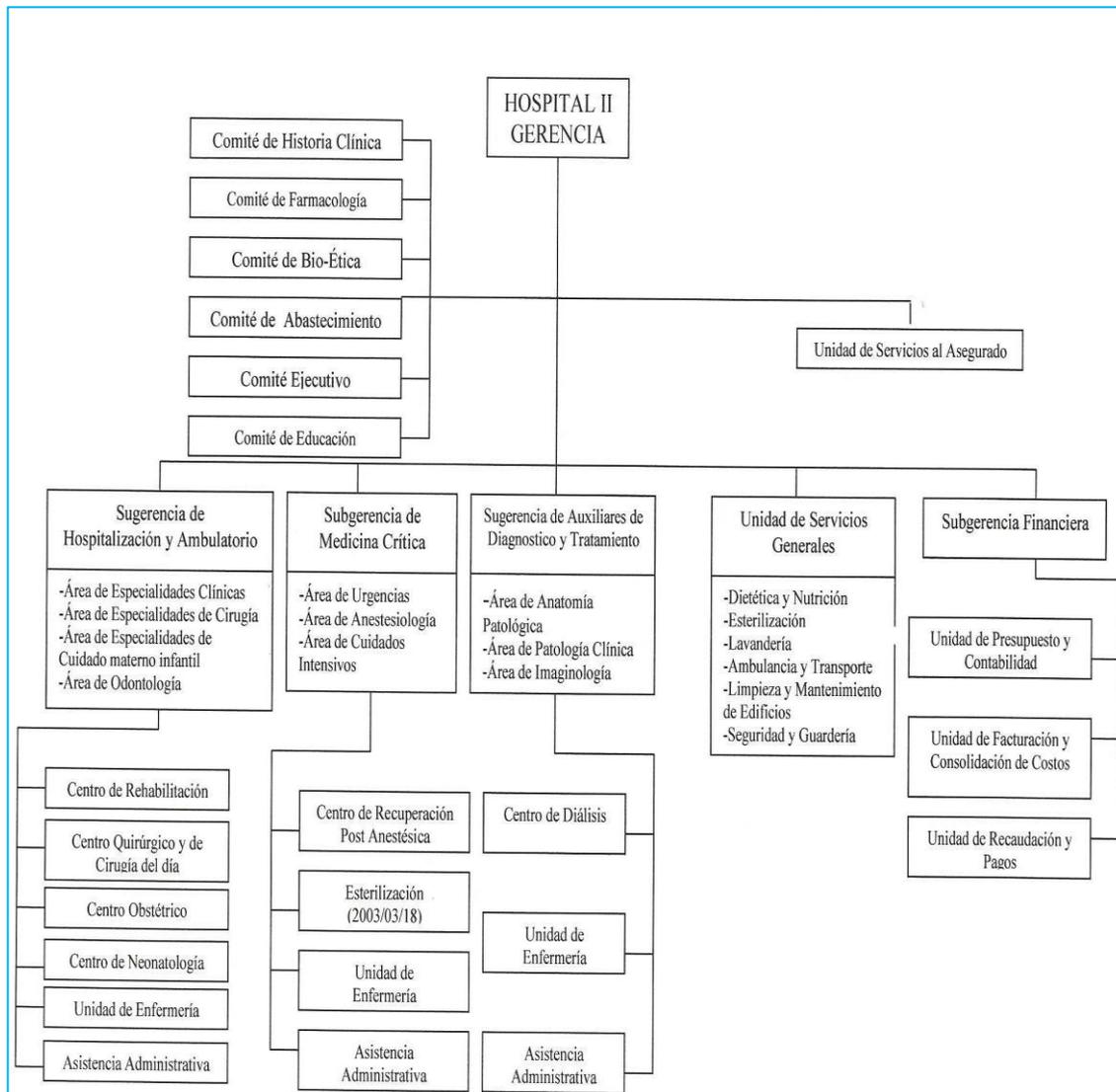
Apoyo Médico de Órganos de Gestión: Unidad de Enfermería.

Comités de Coordinación y Asesoría: De Historias Clínicas; de Farmacología; de Bio-Etica; de Abastecimiento; Ejecutivo; y, de Educación Hospitalaria.

Proceso de Contratación: Durante el período de alcance del examen, por sus cuantías menores, las adquisiciones de equipos e instrumental médico se sujetaron a las disposiciones del Reglamento para los Procesos de Contratación del IESS que estableció la integración y funcionamiento de los órganos de contratación bajo cuya responsabilidad estuvo el proceso de adquisición.

Lámina No. 2

Organigrama estructural del Hospital del IESS Nivel II Santo Domingo de los Tsáchilas. Resolución 056



Fuente: Resolución No. 56- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Elaboración: Roxana Verduga A. Maestrante UTPL.

1.1.6. Servicios que presta la Institución.

El Hospital del IESS-Santo Domingo, es una institución que brinda a la comunidad afiliada y no afiliada (SOAT-FONSAT) de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas y sus áreas de influencia, actividades de fomento, prevención, curación y rehabilitación, con los siguientes servicios: Cirugía General, Cirugía Vascular y Angiología, Dermatología, Estomatología, Gastroenterología, Ginecología y Obstetricia, Hematología, Medicina Física y Rehabilitación, Medicina Interna, Nefrología-Urología, Neumología, Neurología, Oftalmología, Ortopedia y Traumatología, Otorrinolaringología, Pediatría, Psiquiatría,

Reumatología, Imagenología y Laboratorio Clínico”. (HOSPITAL IESS-SANTO DOMINGO DE LOS TSÀCHILAS, 2010).

Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsàchilas

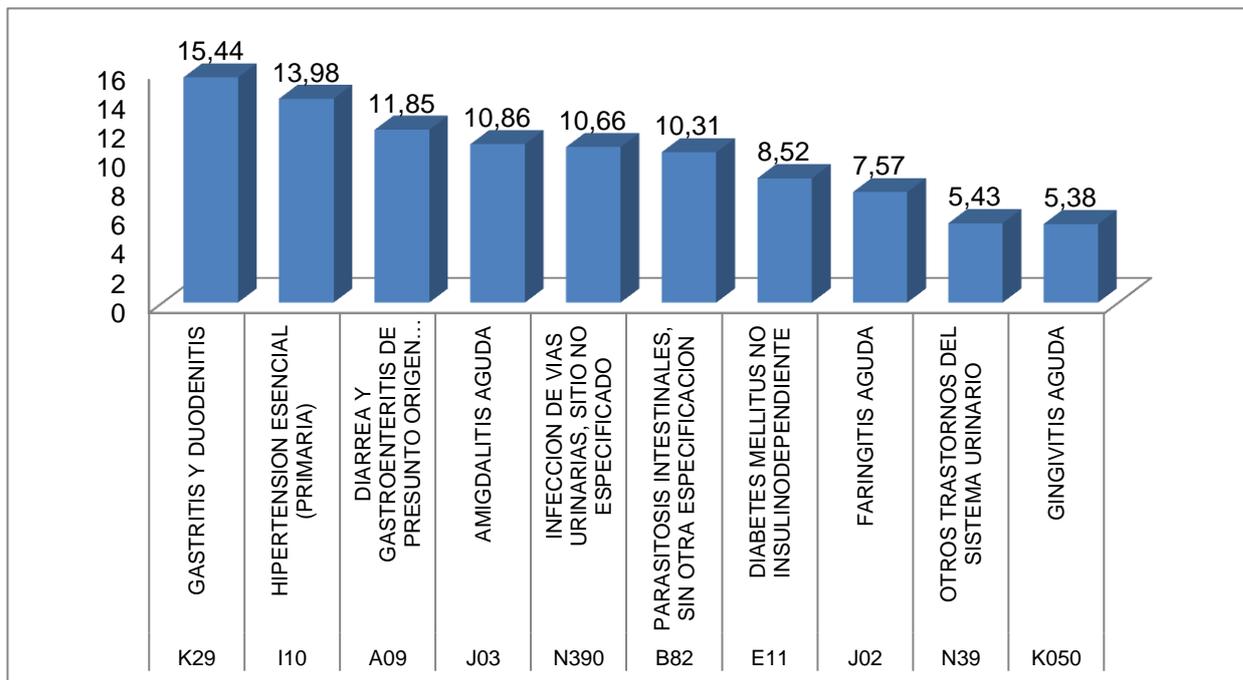
Atenciones de morbilidad

Septiembre/2012

CODIGO	ENFERMEDAD	F	%
K29	GASTRITIS Y DUODENITIS	310	15,44
I10	HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)	281	13,98
A09	DIARREA Y GASTROENTERITIS DE PRESUNTO ORIGEN INFECCIOSO	238	11,85
J03	AMIGDALITIS AGUDA	218	10,86
N390	INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO	214	10,66
B82	PARASITOSIS INTESTINALES, SIN OTRA ESPECIFICACION	207	10,31
E11	DIABETES MELLITUS NO INSULINODEPENDIENTE	171	8,52
J02	FARINGITIS AGUDA	152	7,57
N39	OTROS TRASTORNOS DEL SISTEMA URINARIO	109	5,43
K050	GINGIVITIS AGUDA	108	5,38
	TOTAL	2008	100,00

Fuente: Dpto. Estadístico del Hospital.

Elaboración: Lcda. Roxana Verduga A. Maestrante UTPL.



Análisis: Durante el mes de septiembre del año 2012, se atendió a un total de 2008 afiliados, de los cuales el 15.44% tuvo gastritis y duodenitis; el 13.98% con hipertensión arterial; el 11.85% con diarreas y gastroenteritis; el 10.86% con amigdalitis aguda; el 10.66% con infección de vías urinarias; y, el 10.31% con parasitosis intestinales. El resto de patologías con menores porcentajes.

1.1.8. Características geofísicas de la institución.

LÀMINA No. 3



PANORÀMICA DEL HOSPITAL IESS DE SANTO DOMINGO DE LOS TSÀCHILAS

El Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsàchilas, abrió sus puertas al público el 17 de Julio del año 2012, con la finalidad de mejorar la atención médica a afiliados, jubilados y pensionistas del IESS.

Es un hospital de segundo nivel, con capacidad para 120 camas, que beneficiará aproximadamente a más de 300 mil personas de esta provincia.

Con una estética moderna y funcional, el hospital tiene 12.467 metros de construcción dividida en cinco plantas; adicionalmente contempla áreas verdes y de estacionamientos.

Este hospital cumple con todas las normas internacionales de construcción para áreas de salud y de hospitalización; permitiendo los más altos estándares de calidad y bioseguridad.

Brinda servicios de: urgencias, imagenología, consulta externa, dietética, fisioterapia, laboratorio, medicina interna, pediatría, diagnóstico, medicina trans-funcional, farmacia, centro obstétrico y quirúrgico; y unidad de cuidados intensivos y mucho más, garantizando una atención con calidad y calidez. Instaurando los más altos estándares de higiene, atención y optimización del talento humano y tecnológico. Se encuentra ubicado en la Urbanización Vista Hermosa Av. Lelia.

1.1.9. Políticas de la Institución.

El IESS está sujeto a las normas del derecho público, y rige su organización y funcionamiento por los principios de: autonomía, división de seguros y organización por procesos, desconcentración geográfica, descentralización operativa, control interno descentralizado y jerárquico, rendición de cuentas, garantía de buen gobierno, rendición de cuentas, servicio al usuario, trabajo en equipo, tecnificación del servicio e identidad institucional. (I.E.S.S. iess.gov.ec).

Las políticas del hospital IEES de Santo Domingo de los Tsáchilas como unidad del sistema nacional de seguridad social se encuentra normalizada y prescrita: (iess.gov.ec)

1. Ley de seguridad social expedida en marzo 2001
2. Resoluciones en vigencia emitida por comisión interventora.
3. Reglamento General de las unidades Médicas del IESS (resolución No 056)
4. Descentralización operativa y financiera de las unidades médicas de seguridad social (Resolución No. 100)
5. Reglamentos y disposiciones emitidos por la junta Directiva del IESS.
6. Ley de Federación Médica Ecuatoriana.
7. Ley de la federación de Enfermeras del Ecuador.
8. Ley de servicio Civil y carrera administrativa.
9. Código de trabajo.

Para brindar la prestación de salud y en particular la prestación de Seguro de Maternidad la Regional tiene 3 Hospitales cantonales, 3 dispensarios C, 9 dispensarios anexos y 125 Dispensarios Médicos del Seguro Social campesino. El Seguro de Maternidad cubre a las afiliadas del Seguro General obligatorio y de los regímenes especiales con atención médica especializada durante el embarazo.

1.2. Marco conceptual.

1.2.1. Calidad.

Según Alcalde, Pablo (2010), en su libro Calidad, la calidad es:

“Algo que va implícito en los genes de la humanidad; es la capacidad que tiene el ser humano por hacer bien las cosas; es un concepto relativo que demanda unos puntos de referencia para hacer comparaciones estándares, que reflejarán el consenso y

una valoración social sobre el modo de obtener mayores beneficios para un paciente o para toda la población”. (Pág. 2).

El Dr. Avedis Donabedian, la persona más reconocida mundialmente en el tema, la define como “el logro de mayores beneficios, con los menores riesgos posibles para el paciente, dados unos recursos”.

James Robert Evans, et Al. (2008) en el libro Administración y control de la calidad, indica que:

“La calidad puede ser un concepto confuso debido en parte a que las personas consideran la calidad de acuerdo con diversos criterios basados en sus funciones individuales dentro de la cadena de valor de producción-comercialización. Además, el significado de calidad sigue evolucionando conforme la profesión de la calidad crece y madura. Ni asesores, ni profesionales de los negocios concuerdan en una definición universal”. (Pag. 12)

1.2.2. Dimensiones de la calidad.

Calidad Técnica – Científica: Referida a los aspectos técnicos de la atención como: efectividad; eficiencia; eficacia; continuidad; seguridad; e, integralidad

Calidad Humana: Referida al aspecto humano de la atención; así se tiene al respecto a los derechos humanos y los aspectos individuales de la persona: información completa, veraz y oportuna; intereses en las necesidades y demandas de la persona; trato cordial, amable; y, ética.

Entorno de calidad: Referido al contexto de los servicios de salud: comodidad, ambientación, limpieza, privacidad, etc.

La OPS (2001) en el texto La transformación de la gestión de hospitales en América Latina y el Caribe, resalta que:

“La satisfacción de los proveedores de la atención es una causa principal de su buen desempeño, por lo cual es un condicionante fundamental de la calidad; por añadidura, la calidad alcanza distintos grados y puede analizarse desde diferentes ópticas. El profesional o grupos de profesionales juzgarán los procedimientos que deben emplearse, la técnica, el juicio diagnóstico y los resultados de la atención a un usuario. Este evaluará los beneficios de su atención por medio de variables objetivas y subjetivas, como el trato que recibió, el lugar donde fue atendido, la oportunidad, la confianza que le generó el prestador del servicio y el resultado obtenido, y muchos juzgarán también los aspectos técnicos desde su propia perspectiva”. (Pág. 224)

La preocupación por mejorar la calidad debe existir y puede ser evaluada por cada proveedor que preste individualmente un servicio, por un grupo de ellos que participe en la

atención, por una institución que los agrupe, por las empresas que contraten sus servicios, por los usuarios, a nivel individual o en grupo, o por la localidad, municipio, departamento o país.

1.2.3. Dimensiones de la calidad de atención de enfermería.

Ortega V, María, et Al. (2009) en el Manual de evaluación de la calidad del servicio en enfermería, cita a Avedis Donabedian, considerado el padre de la calidad, que propuso tres dimensiones: los aspectos técnicos de la atención, las relaciones interpersonales que se establecen entre proveedor y usuario y el contexto o entorno de la atención. Tales dimensiones se expresan de la siguiente manera:

“a) Dimensión Técnico – Científica, referida a los aspectos científico técnicos de la atención, cuyas características básicas son: - Efectividad, referida al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población; - Eficacia, referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de aplicación correcta de las normas y técnicas administrativas; - Eficiencia, uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados; - Continuidad, prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias; - Seguridad, la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario; - Integralidad, que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante. b) Dimensión Humana, referida al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características: - Respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona; - Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella; - Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas, lo que es asimismo válido para el usuario interno; - Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención; - Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios ético-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud. c) Dimensión del Entorno, referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles: Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio”. (Pág. 7).

1.2.4. Calidad de atención hospitalaria.

El Informe No. 56 de la OMS (2006) titulado Seguridad del paciente, indica que:

“La calidad de los servicios sanitarios será el resultado de las políticas sanitarias, de hacer bien lo correcto, de la imagen de la organización que perciben los prestadores y

receptores de los cuidados, de la definición del servicio atendiendo al cliente interno y externo y de la adecuada interacción entre ambos”.

La calidad de atención hospitalaria no puede definirse desde el punto de vista exclusivo de un actor del sistema de salud. Cada uno de ellos -paciente, prestador, asegurador o entidad rectora- tiene una percepción diferente, que, sin contradecir y estando de acuerdo con la de los demás, hace énfasis en aquel o aquellos determinantes que más valora.

Malagòn, Gustavo (2008) en el texto Administración hospitalaria, expresa que:

“Si el paciente percibe aspectos tales como la amabilidad y disponibilidad de tiempo del prestador, las características físicas del sitio en donde recibe la atención, el tiempo que transcurre entre el momento en que solicita el servicio y efectivamente lo recibe, y los resultados y las complicaciones del proceso, son características que puede evaluar fácilmente y que, por lo tanto, determinan su valoración de la calidad. Por el contrario, la idoneidad del prestador y el nivel de actualización de la tecnología empleada durante su atención, son aspectos que no puede evaluar y que, por eso mismo, da por hechos”.

Para el prestador, sin desconocer la importancia de lo anterior, la valoración de la calidad se soporta en los aspectos que podríamos denominar científicos, técnicos y tecnológicos involucrados en el proceso, tales como credenciales y experiencia de los profesionales y tecnología disponible.

Para el pagador del servicio, la eficiencia, es decir, la relación entre el costo de cualquier intervención y su efectividad para evitar la enfermedad o para recuperar la salud, es la característica que más valora.

1.2.5. Calidad de los servicios de enfermería.

Teniendo en cuenta que la enfermera ante todo debe darse a los demás, esta entrega debe ser de calidad y la calidad no comienza ni en los demás, ni en la institución en la que se trabaja, la calidad comienza en nosotros mismos.

En este sentido, Claudia Ariza, y cols. (2008) en el libro Calidad del cuidado de enfermería al paciente hospitalizado, expresa que:

“La calidad en sí misma no es otra cosa que un valor social, un componente de la ética, una responsabilidad de cualquier organización y un requisito para su supervivencia. Calidad es saber hacer lo que se debe hacer, tener las herramientas

para hacerlo correctamente y hacerlo correctamente desde la primera vez”. (Pág. 23-26).

También se la concibe como la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo con estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable, con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y del prestador de servicios.

El propósito de la evaluación de la calidad de los servicios de enfermería es identificar las áreas de oportunidad para mejorar la atención que se brinda a los usuarios de los servicios de salud, para ello se elaboran guías o protocolos de atención que eviten daños a los usuarios.

Los indicadores de evaluación de los servicios de enfermería establecen los criterios necesarios para garantizar las condiciones indispensables para que los cuidados que proporciona el personal de Enfermería se brinden con oportunidad, en un ambiente seguro, sean eficientes y sobre todo humanos.

1.2.6. El recurso humano en salud.

El trabajo en salud conlleva una relación directa entre el recurso humano y la población. En esta relación, el conocimiento científico y técnico que posee el profesional debería permitirle actuar como intérprete de las necesidades de salud de la comunidad. Este carácter de intérprete exige al recurso humano una adecuada preparación para desempeñar una compleja intermediación que, de cumplirse adecuadamente, proyecta su protagonismo en la formulación de cualquier propuesta de acción y cambio que se plantee. Ya no es posible pensar en procesos de cambio en salud o en formas modernas de gerencia hospitalaria que no consideren la necesaria participación y acción de sus recursos humanos.

Según la OPS, en su libro *La transformación de la gestión de hospitales en América Latina y el Caribe*, indica que:

“Los recursos humanos de un hospital tienen simultáneamente una doble dimensión como factor estructural y como factor estructural. El factor estructural de los recursos humanos viene dado por su carácter de sujetos pensantes y activos que conforman las prácticas, establecen las formas de relación, definen valores y organizan y desarrollan el proceso de trabajo. Al gestionar el cambio de relación, definen valores y organizan y desarrollan el proceso de trabajo. Al gestionar el cambio institucional, la movilización de voluntades es un requisito básico para introducir modificaciones en las relaciones humanas y en las conductas y prácticas del trabajo. Todo ello es

posible porque el recurso humano funciona como un sistema abierto capaz de aprender y reorganizar contenidos mentales que le permiten percibir la realidad y actuar en su entorno con autonomía". (Pág. 224).

1.2.7. Capacitación.

La capacitación es una herramienta fundamental para la Administración de Recursos Humanos, es un proceso planificado, sistemático y organizado que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal nuevo o actual, como consecuencia de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas.

Ivancevich, John M. (2005) en Administración de Recursos Humanos, indica:

"La capacitación se considera como un proceso a corto plazo, en que se utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado, que comprende un conjunto de acciones educativas y administrativas orientadas al cambio y mejoramiento de conocimientos, habilidades y actitudes del personal, a fin de propiciar mejores niveles de desempeño compatibles con las exigencias del puesto que desempeña, y por lo tanto posibilita su desarrollo personal, así como la eficacia, eficiencia y efectividad empresarial a la cual sirve".(Pág. 162-163)

La educación se refiere a todo aquello que el ser humano recibe del ambiente social durante su existencia, cuyo sentido se adapta a las normas y los valores sociales vigentes y aceptados. Así, el ser humano recibe esas influencias, las asimila de acuerdo con sus inclinaciones y predisposiciones, además de que se enriquece o modifica su conducta dentro de sus propios patrones personales. El ser humano, desde que hace hasta que muere, vive en constante interacción con su ambiente, que consiste en la recepción y ejercicio de influencias en sus relaciones con él.

Santos H. Francisco X., et Al. (2004) en el libro Metodología básica de investigación en enfermería, enuncia que:

"La capacitación es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos. El entrenamiento implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, y desarrollo de habilidades; y, que cualquier tarea, ya sea compleja o sencilla, implica necesariamente estos tres aspectos". (Pág. 37)

La educación puede ser institucionalizada y ejercida de modo organizado y sistemático, como en las escuelas y las iglesias, lo cual obedece a un plan preestablecido, pero también

se puede desarrollar de modo difuso, desorganizado y asistemático, como en el hogar y en los grupos sociales a los que pertenece el individuo, sin obedecer a ningún plan preestablecido.

El tipo de educación que nos interesa es la profesional y esa es de la que vamos a tratar. Chiavenato, I. (2007), en su obra administración de recursos humanos, indica que:

“La educación profesional es la educación, institucionalizada o no, que busca preparar al hombre para la vida profesional. Comprende tres etapas interdependientes, pero perfectamente distintas y son: la formación profesional, que es la que prepara a la persona para una profesión en determinado mercado de trabajo. Sus objetivos son amplios y mediatos, sus miras son a largo plazo, buscan calificar a la persona para una futura profesión y también las propias organizaciones; el desarrollo profesional que es la educación profesional que perfecciona a la persona para ejercer una especialidad dentro de una profesión; busca ampliar, desarrollar y perfeccionar a la persona para su crecimiento profesional en determinada especialidad dentro de la organización o para que se vuelva más eficiente y productiva en su puesto; persiguiendo objetivos menos amplios y a mediano plazo, que trasciendan a los que exige el puesto actual, al prepararla así para asumir funciones más complejas; y la capacitación, que es la educación profesional para la adaptación de la persona a un puesto o función; sus objetivos son a corto plazo; son restringidos e inmediatos y buscan proporcionar al hombre los elementos esenciales para el ejercicio de un puesto, preparándole adecuadamente para él”. (Pág. 286).

1.2.8. Capacitación de líderes.

La calidad comienza con el compromiso explícito del equipo directivo de hacer funcionar una organización, de manera paulatina, para que responda a las necesidades y expectativas de sus usuarios, mediante la mejora continua y sistemática de sus procesos y la participación creciente de todo el personal. Esto requiere de un liderazgo idóneo que induzca a todos los participantes a asumir un verdadero compromiso. Lo anterior requiere la formación continua de líderes como elementos capaces de introducir nuevos métodos que enriquezcan la calidad.

Los líderes de la organización han de ser los primeros en capacitarse, como un requisito ineludible de participación y compromiso, desde los niveles más altos; es decir, quienes se encuentran involucrados en lograr los postulados de la misión y que tienen responsabilidad sobre las personas y las actividades. Cuando los líderes se proponen prestar servicios de buena calidad, demuestran su compromiso institucional, lo que les gana credibilidad ante los empleados. Estos asumen dicho compromiso como un principio fundamental para su propio trabajo lo que debilita la resistencia natural ante cualquier tipo de cambio. Por supuesto, debe existir la convicción de que la mejora de la calidad debe transmitirse a todos los niveles con el fin de que sea incorporada a los planes estratégicos y operativos de la organización, y asegurar que su implementación resulte exitosa.

1.2.9. Rol profesional de la enfermera/o.

Cibanal, Juan L. (2009) en el libro La relación enfermera-paciente dice que:

“Los profesionales de enfermería son elementos claves para cualquier sistema de atención, sus competencias, habilidades y actitudes deben estar adaptadas a las requeridas en el área donde ejerce, y para ello es imprescindible el desarrollo de la capacidad autocrítica y la disposición al aprendizaje”. (Pag. 151-152).

Sin embargo, estos requisitos nunca han sido demasiado homogéneos, debido probablemente al tipo de organización en la que presta sus servicios, se ha traducido en una disparidad en el enfoque, el desarrollo y los resultados que cada profesional o grupos de profesionales aportan a los procesos gerenciales.

Miguel L.V, María D. (2005) en el libro Enfermería psicosocial y salud mental cita a Meleis, (1988), mismos que sostiene que:

“La dirección de los cuidados de enfermería debe tener una visión clara y explícita de la disciplina de enfermería con el fin de contribuir de manera distinta a la solución de los problemas relativos a los cuidados, a los pacientes, su familia y al personal; y, que la dirección de los cuidados tiene la responsabilidad de crear una cultura de organización que favorezca la práctica de los cuidados, seleccionar prioridades, elaboración de políticas, selección del personal con excelente formación en cuidados de enfermería, desarrollar la capacitación y la implementación de un modelo para guiar la práctica de enfermería”.

Según el Consejo Internacional de Enfermería (2009), los servicios profesionales de la enfermera comprenden:

“La gestión del cuidado en lo relativo a promoción, mantención, y restauración de la salud, la prevención de enfermedades o lesiones, y la ejecución de acciones derivadas del diagnóstico y tratamiento médico y el velar por la mejor administración de los recursos de asistencia para el paciente”. (CIE, 2009).

La enfermera gestora cumple su rol profesional apoyándose en su propia disciplina, en su experiencia como cuidadora y con otras ciencias como la administración, la economía, psicología, etc. para desarrollar cuidados de enfermería a individuos y grupos, en forma efectiva y eficiente con el fin de lograr un cambio positivo en su estado de salud. La gestión del cuidado y el cuidado conforman una díada, representativa del quehacer de la enfermera, donde la primera sólo será delegable a otra enfermera, en cambio la segunda se podrá delegar en el personal auxiliar o en otra enfermera.

1.2.10. Rol Profesional, áreas de competencia.

Para Gilda Gneco T. (2006), las áreas de competencia relacionadas al rol profesional de la Enfermera son:

“Ejercicio profesional con pro actividad, autonomía e innovación; demostrar a través de la investigación que la intervención de enfermería requiere utilizar más tiempo que una intervención médica. Porque la enfermera utiliza la interacción, la relación de ayuda y sus recursos personales, evalúa integralmente al paciente ya que no se restringe sólo al análisis de problemas inmediatos; fortalecer en el equipo de Enfermería los valores, los paradigmas, los conceptos y los objetivos de los cuidados; modificar los sistemas de prestación de cuidado: número y tipo de personal requerido mediante la utilización de los sistemas de clasificación de pacientes como base para la planificación de las necesidades de personal”.

Está claro que la diversidad en las necesidades asistenciales de los pacientes son más el resultado de los distintos niveles de dependencia que de los diferentes diagnósticos. Está demostrado que un déficit de personal afecta la seguridad y calidad de los cuidados, al no disponer del tiempo suficiente para realizarlos de manera satisfactoria o las enfermeras deben delegar actividades de riesgo.

1.2.11. Cuidado de enfermería.

Val Pardo, Isabel de (2007) en su libro Centros Hospitalarios: pensamiento estratégico y creación de valor, señala que:

“El cuidado de Enfermería está presente en la historia del ser humano; es multidimensional en el sentido de que tiene múltiples significados que van desde los valores que la sustentan (lo ético), las características o elementos que lo definen como un fenómeno esencial de la profesión (lo ontológico) que presenta variaciones según el contexto en que se da, la forma en que se conoce a través de las diferentes teorías, modelos, procesos de atención, evidencia científica, experiencias y vivencias profesionales (lo epistemológico)”.

Esta concepción evidencia un concepto complejo en el sentido de que ha evolucionado desde lo intuitivo a lo científico, y se puede definir de diferentes formas dependiendo del contexto en que se da y de las vivencias de las personas

Salvatierra F. Vilma, y cols. (2006) en el libro Gestión del cuidado esencia de ser enfermera, expresa que:

“Entre los atributos que compromete al cuidado de enfermería está el respeto a las personas; es intencional, es planificado, es dirigido, es un proceso, tiene etapas,

requiere preparación profesional, se da en un contexto, no es aislado, se mueve en un continuo salud – enfermedad”.

1.2.12. La supervisión de los servicios de enfermería.

El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y la Dirección de Regulación Unidad de Enfermería en su Manual de Supervisión de Enfermería Hospitalaria (2006) señalan que:

“La palabra supervisión es una función básica de relevante importancia; la palabra supervisar deriva del latín SUPER, que significa sobre, mirar sobre, examinar en detalle, observar el proceso del trabajo y a los trabajadores durante su ejecución o acción. La supervisión está basada en conocimientos técnicos -científicos con la aplicación del proceso administrativo en todas sus etapas, apoyándose en valores éticos, morales y espirituales para fortalecer su función”.

En esta obra se manifiesta también que la supervisión es considerada como un proceso en el cual un individuo o grupo de individuos especialmente seleccionados, altamente calificados verifican el desempeño del personal para establecer controles y procedimientos, que mejoren las condiciones en que el trabajo se realiza, además, busca los medios para el perfeccionamiento

La supervisión en enfermería, es la dirección democrática que orienta las acciones del personal al logro de objetivos organizacionales, mediante el desarrollo de las potencialidades del supervisado. Así, Richards, Ann, et Al. (2010) en la Guía de supervivencia para enfermería hospitalaria, emite otro concepto que dice:

“La supervisión es una parte importante de cuidar de uno mismo y mantenerse abierto a nuevos conocimientos, el desarrollo personal continuo y el estar pendiente y comprometido a aprender. Se centra en la esencia de la práctica enfermera profesional y se relaciona con el proceso de la reflexión guiada, que es necesaria para aumentar la eficacia de un profesional en el ambiente sanitario actual. Esta supervisión debería considerarse como una manera de aumentar la efectividad mediante la provisión de un reto y un soporte elevados, no como una manera de monitorizar y vigilar. Los propósitos de utilizar la supervisión sugeridos son: alcanzar la competencia terapéutica, las habilidades y conocimientos profesionales; y, asegurar la calidad y eficacia en el trabajo con los clientes”. (Pág. 15)

Un hospital al ser una organización que surge ante la demanda de la sociedad e implica una compleja interrelación de personas dedicadas a múltiples funciones, en este sentido la enfermería es una disciplina social al cuidado de la salud del paciente, la familia y la comunidad, a través de la creación de una estructura organizativa que conlleva al personal a

brindar cuidados de calidad haciendo uso de sus máximas potencialidades. Por lo que las enfermeras, en las instituciones de salud ejercen funciones administrativas, aplicando el proceso administrativo en sus cuatro elementos esenciales: Planificación, Organización, Dirección y Control, para alcanzar las metas que se han propuesto.

Se indica en la obra también que las implicaciones de las relaciones del supervisor en su medio de trabajo, son importantes para la toma de decisiones y el desarrollo del liderazgo, los cuales son necesarios para moldear la cultura profesional en la organización. Al respecto Matorras W. José R. y otros. (2008) en Tratado de reproducción humana para enfermería, refieren que:

“La relación entre los individuos, orientada por los parámetros institucionales, debe originar y mantener un nuevo ser social que adquiera una corporalidad que supere las realidades individuales, lo cual implica permanentes esfuerzos de cohesión y coherencia interna”. (Pág. 512-516)

De allí que, la enfermera supervisora, tenga el compromiso de propiciar un clima de apertura, de dialogo que haga prevalecer un ambiente de confianza, de tolerancia, satisfacción, motivación y un gran sentido de pertenencia.

Sin embargo, se evidencia en las instituciones públicas de salud, una gran debilidad en lo que respecta a la calidad del servicio, a la integración de equipos de trabajo, trato adecuado al paciente, al familiar, disminución marcada del sentido de pertenencia, la invisible cultura de calidad, retardo en los procesos administrativos y en los procesos operativos. A este respecto, Ayuso M. Diego (2012) en Gestión de enfermería y los servicios generales de organizaciones sanitarias, expresa que:

“Es entonces cuando se visualiza que la enfermera supervisora, tiene la gran responsabilidad de generar un entorno laboral satisfactorio donde prevalezcan las relaciones interpersonales positivas, donde se estimulen las cualidades del personal en un ambiente laboral marcado por el déficit de insumos y recursos necesarios para la oportuna atención de las personas en proceso de salud o de enfermedad”. (Pág. 21)

No obstante la enfermera supervisora debe participar activamente en la transformación e implementación de políticas de salud dentro de un entorno altamente competitivo que le permita ofrecer respuestas concretas que reflejen la mayor calidad de los resultados a problemas reales, de allí que la enfermera supervisora debe estar atenta a hacer cambios en modelos y prácticas del cuidado, adecuando la asignación de recursos hacia aquellas acciones que tengan mayor eficiencia.

1.2.13. Protocolos de enfermería.

Es una guía de atención individualizada para un grupo de pacientes con problemas predecibles dirigidas al diagnóstico médico y de enfermería incluyendo los problemas reales y potenciales.

Según Trujillo, R y cols. (2005) los protocolos son:

“Una guía de atención escrita, fundamentada en el proceso de atención de enfermería, que presenta problemas reales, potenciales o probables de acuerdo a las respuestas humanas ante una patología común o más frecuente en una unidad clínica”

Los protocolos tienen como propósitos garantizar la calidad de la atención y de los servicios ligados a la satisfacción del cliente; garantizar la eficiencia de los recursos asignados a la producción/compra de servicios; reducir los costos de la atención de salud; servir de protección legal en casos específicos; facilitar las comunicaciones entre el equipo de salud; y, unificar criterios.

Los atributos de los protocolos son: validez, confiabilidad, aplicabilidad clínica-uso práctico; flexibilidad clínica; claridad; proceso interdisciplinario; revisión programada; y, documentación.

Los protocolos de atención de enfermería, proporcionan la información necesaria para aplicarla en distintas situaciones que se presentan en la red de establecimientos del primer y segundo nivel de atención de salud, permitiendo al profesional de enfermería, ahorro de esfuerzo y tiempo para revisar minuciosamente literatura y escribir a mano las actividades que se realizan con la mayoría de usuarios(as).

Cabe recalcar que los protocolos, no es otra cosa que meras recomendaciones para determinadas situaciones y mientras más entrenados estemos en conocer nuestras realidades epidemiológicas, administrativas, financieras, políticas, etc., podremos optimizar nuestro trabajo, desarrollarnos individual, colectivamente, contribuyendo a preservar la salud de la colectividad.

CAPÍTULO II

2. Diseño metodológico

2.1. Análisis de Involucrados

GRUPO Y/O INSTITUCIONES	INTERESES	RECURSOS Y MANDATOS	PROBLEMAS PERCIBIDOS
1. Directivos del Hospital IESS – Santo Domingo de los Tsáchilas.	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la atención de enfermería en el hospital 	<p>Recursos: Humanos - Materiales - Financieros</p> <p>Mandato: “El Estado generará las condiciones para la protección integral de sus habitantes a lo largo de sus vidas, que aseguren los derechos y principios reconocidos en la Constitución, en particular la igualdad en la diversidad y la no discriminación, y priorizará su acción hacia aquellos grupos que requieran consideración especial por la persistencia de desigualdades, exclusión, discriminación o violencia, o en virtud de su condición etaria, de salud o de discapacidad”. (Régimen del Buen Vivir: Título VII.- Cap. 1 Art. 341.- Inclusión y Equidad).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Mal manejo del paciente que ingresa al hospital. Falta de elaboración planes educativos. Deficiente unificación de directivos.
2. Equipo de Enfermería	<ul style="list-style-type: none"> Recibir capacitación sobre atención de enfermería en el hospital Mejorar conocimientos en la atención de enfermería en el hospital. 	<p>Recursos: Humanos y Materiales</p> <p>Mandato: Dar atención dentro de su competencia profesional a toda la población sin discrimen alguno. (Art. 7, literal e. LEY DE EJERCICIO PROFESIONAL DE LAS ENFERMERAS Y ENFERMEROS DEL ECUADOR No. 57).</p>	<ul style="list-style-type: none"> No existen normas y protocolos de atención Falta de capacitación. No hay puntualidad Escasez de talentos humanos de enfermería. Falta de capacitación Exceso de permisos Insuficientes medicamentos Área física inadecuada
3. Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Exigir buena 	<p>Recursos: Humanos</p>	<ul style="list-style-type: none"> Falta de educación

	<p>atención de enfermería para aliviar su estado de salud.</p>	<p>Mandato: Participar de manera individual o colectiva en las actividades de salud y vigilar el cumplimiento de las acciones en salud y la calidad de los servicios, mediante la conformación de veedurías ciudadanas u otros mecanismos de participación social; y, ser informado sobre las medidas de prevención y mitigación de las amenazas y situaciones de vulnerabilidad que pongan en riesgo su vida. (Art. 7, Lit. k; Ley orgánica de Salud).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desesperación • Existe afán de rapidez • Falta de atención • Escasos talentos humanos
<p>4. Maestrante UTPL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de proyecto de calidad de atención en enfermería y así lograr el título de cuarto nivel. 	<p>Recursos: Humanos - Materiales - Económicos</p> <p>Mandato: Cumplir con el reglamento de elaboración de tesis de la Universidad Técnica Particular de Loja, capítulo II, del Desarrollo de la tesis, Art. 4 que dice: “Una vez aprobado el Trabajo de Investigación y designado Director de Tesis para el mismo, el o los estudiantes trabajarán el Proyecto y presentarán una memoria de éste en un plazo no mayor a seis meses, aprobada previamente por el Director de Tesis, al Director de Escuela.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desactualización de conocimientos. • Limitación en el tiempo • Déficit en la atención de enfermería.

2.2. Árbol del problema



2.3. Árbol de objetivos



2.4. Matriz de marco lógico

ELEMENTOS	INDICADORES	FUENTES DE VERIFICACION	SUPUESTOS
FIN			
Contribuir a disminuir el índice de hospitalización en el área de Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas.			
PROPÓSITO			
Pacientes que acuden al Servicio de Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas, reciben buena calidad de atención de enfermería.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hasta Junio 30/2013, el 90% de los pacientes que acuden al Servicio de medicina interna del Hospital IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas, reciben buena calidad de atención. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de satisfacción. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Equipo de salud colabora integralmente con el proyecto.
RESULTADOS ESPERADOS			
1. Manual de Normas y Protocolos de atención de enfermería, diseñado e implementado.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hasta Febrero 28/2013, el 100% del Manual de Normas y Protocolos, diseñado ➤ Hasta Junio 30/2013, el 100% de las normas y protocolos, aplicándose. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Manual de Normas y Protocolos de atención de enfermería ➤ Formulario según protocolo cumplido. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comité de Redacción de normas participando.
2. Personal de enfermería que labora en el Servicio de Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hasta Abril 30/2013, el 95% del personal que labora en el área de Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas, 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Oficios ➤ Plan de capacitación ➤ Lista de asistencia ➤ Fotos ➤ Evaluación 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Personal de enfermería participa en la capacitación.

Tsàchilas, actualizado	actualizado en normas y protocolos.		
3. Plan de supervisión de enfermería, diseñado y aplicándose.	➤Hasta Mayo 31/02013, el 95% del Plan de Supervisión de enfermería, diseñado e implementado en el área de Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsàchilas.	➤Plan de supervisión ➤Guías de supervisión ➤Evaluación de la supervisión realizada.	➤Líder del servicio participa en la supervisión.
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	RECURSOS
RESULTADO 1			
Normas y protocolos de atención de enfermería, diseñados y aplicándose			
1.1. Búsqueda de Bibliografía para diseñar documento con normas y protocolos de atención de enfermería.	Maestrante	4-15/02/2013	<ul style="list-style-type: none"> • Libros \$10.00 • Revistas \$ 5.00 • Folletos \$10.00 • Internet \$50.00 <p style="text-align: right;">VALOR \$ 75.00</p>
1.2. Conformación del Comité de elaboración de normas y protocolos de enfermería	Maestrante Jefes de Medicina Interna	18-22/02/2013	<ul style="list-style-type: none"> • Actas \$ 2.00 • Fotos \$ 10.00 • Mat. Oficina \$15.00 <p style="text-align: right;">VALOR \$ 27.00</p>
1.3. Elaboración y entrega del Manual de Normas y Protocolos a Jefe de Medicina Interna.	Maestrante Jefe de Medicina Interna	28/02/2013	<ul style="list-style-type: none"> • Transcripción \$50.00 • Acta \$ 2.00 • Mat. Escritor. \$25.00 <p style="text-align: right;">VALOR \$77.00</p>
1.4. Implementación de Normas y Protocolos de Atención de Enfermería.	Maestrante	1/03/2013	<ul style="list-style-type: none"> • Copias \$ 5.00 • Fotos \$ 5.00 • Mat. Oficina \$80.00 <p style="text-align: right;">VALOR \$ 90.00</p>
1.5. Evaluación de la implementación	Maestrante	30/03/2013	<ul style="list-style-type: none"> • Guía de supervisión \$2.00 • Fotos \$3.00 <p style="text-align: right;">VALOR \$5.00</p>

RESULTADO 2			
Personal de enfermería que labora en el Servicio de medicina interna del Hospital del IESS Santo Domingo, actualizado.			
2.1. Organización de la capacitación	Maestrante	01-05/04/2013	<ul style="list-style-type: none"> • Oficios \$ 2.00 • Trípticos \$ 5.00 • Diapositivas \$50.00 • Certificados \$50.00 • Reg. Asist. \$ 2.00 • Fotos \$10.00 <p style="text-align: right;">VALOR \$ 119.00</p>
2.2. Ejecución de la capacitación	Maestrante		<ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación \$5.00 • Material de oficina \$20.00 • Cofee Breack \$150.00 • Fotografías \$25.00 <p style="text-align: right;">VALOR \$ 200.00</p>
Temas:	Expositores		
• Calidad de atención	Dra. Maribel Roldan, Tratante de medicina interna.(Médico Internista)	08-12/04/2013	
• Gestión de talento humano	Dra. María Eugenia Palma (Médico Residente)		
• Humanización de los servicios de salud	Lic. Susana Arrieta (responsable del área de pediatría)	15-17/04/2013	
• Atención de calidad en enfermería	Lic. Rocío Cazañas (responsable del área de ginecología)		
• Normas técnicas y administrativas	Lic. Roxana Ferrin (responsable del área de medicina interna)	24-25/04/2013	
• Funciones y actividades del equipo que labora en el servicio Medicina Interna.	Lic. Elaine Triviño (enfermera de cuidado directo)		
• Normas y protocolos de enfermería	Lic. Mayra Cedeño (enfermera de cuidado directo)	29-30/04/2013	
• Protocolo de administración de medicamentos	Lic. Cecilia Esmeralda (enfermera de cuidado directo)		
• Protocolo en la atención de	Lic. Patricia Ortega		

<p>pacientes con balance hídrico.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Protocolo de atención al paciente con alimentación enteral • Protocolo de atención al paciente con Reanimación Cardiopulmonar • Protocolos del control de signos vitales • Protocolo de atención al paciente con aspiración de secreciones. • Protocolo de la instilación de Venocclisis • Normas y Protocolos de bioseguridad • Protocolo de atención al paciente con Aislamiento • Protocolo de material estéril • Protocolo de atención a pacientes con úlceras por presión. • Protocolo de atención a paciente con control de pvc. • El rol de la enfermera en la atención clínica • Relaciones interpersonales • Clima 	<p>(enfermera de cuidado directo)</p> <p>Lic. Alexandra Muñoz (enfermera de cuidado directo)</p> <p>Lic. Roxana Verduga (enfermera de cuidado directo)</p> <p>Lic. Isabel Fajardo (enfermera de cuidado directo)</p>		
---	--	--	--

organizacional • La motivación • Clima laboral			
2.3. Evaluación de la capacitación	Maestrante	30/04/2013	• Encuestas \$15.00 • Copias \$ 5.00 • Esferográfico \$5.00 VALOR \$25.00
RESULTADO 3			
Plan de supervisión de enfermería, diseñado e implementado			
3.1. Diseño del Plan de Supervisión • Búsqueda de Bibliografía • Transcripción • Entrega	Maestrante	01-03/05/2013	• Libros \$ 5.00 • Internet \$ 5.00 • Folletos \$ 5.00 • Copias \$ 5.00 • Transcripción \$ 5.00 • Fotografías \$ 5.00 VALOR \$ 30.00
3.2. Implementación del Plan de Supervisión de Enfermería. Protocolo de atención de enfermería a pacientes: • Sometido a Sondaje vesical permanente. • Vía endovenosa periférica. • Vía oral • Ulceras de presión • Sonda nasogástrica	Maestrante	06-30/05/2013	• Guía de supervisión \$ 2.00 • Copias \$10.00 • Fotos \$10.00 VALOR \$ 22.00
3.3. Planificar retroalimentación	Maestrante	31/05/2013	• Copias \$10.00 • Fotos \$20.00 VALOR \$ 30.00

CAPÍTULO III

3. Resultados

3.1. Resultado 1.

3.1.1. Normas y protocolos de atención de enfermería, diseñados y aplicándose.

3.1.1.1. *Actividad 1.- Autorización para desarrollo del proyecto.*

El 7 de Febrero del 2013, se mantuvo reunión con el Director del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas, Dr. Carlos Carrión, para informarle sobre la realización de la tesis y a la vez solicitarle la autorización correspondiente.

El Dr. Carlos Carrión manifestó su aprobación a ésta petición, expresando al mismo tiempo su total respaldo y apoyo, así como la colaboración del personal que labora en el área de Medicina Interna para poder cumplir con este objetivo. (Ver Apéndice 3)

Santo Domingo de los Tsáchilas, Febrero 08/2013.

Dr.
Carlos Carrión, Director Médico
HOSPITAL DEL IESS DE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS
Presente

De mi consideración:

Quien suscribe la presente, **Lcda. Roxana Verduga Andrade**, perteneciente al área de Medicina Interna del Hospital y Egresada de la Universidad Técnica Particular de Loja, solicito a Ud. muy comedidamente, autorizar la ejecución de mi proyecto de acción titulado: **"Mejoramiento de la calidad de atención de enfermería en el área Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas. 2013"**, a fin de obtener el título de IV nivel.

Esperando una respuesta favorable a la presente, me es grato reiterar a Ud. mi consideración y estima.

Atentamente,


Lcda. Roxana Verduga Andrade
EGRESADA U.T.P.L.

CC. Archivo.

HOSPITAL IESS
SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS
ASOCIACIÓN MÉDICA RECEPTOR
NO TRABAJE
NOMBRE: Roxana Verduga Andrade
CÓDIGO: 8102200

Mejoramiento de la calidad de atención de enfermería en el área Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas. 2013

Circ. No. 01-03-2013
LCDA. LIDIA ROXANA VERDUGA A.
MAESTRANTE

Lámina No. 4.- Oficio enviado al Director solicitando autorización

3.1.1.2. Actividad 2.- Conformación del Comité de elaboración de normas y protocolos de enfermería.

En Santo Domingo de los Tsáchilas, a los 14 días del mes de febrero/2013, se llevó a cabo la reunión con las enfermeras del área de Medicina Interna donde se suscribe el acta de reunión de designación de comité de redacción de normas y protocolos de atención de enfermería, entre el personal de dicha unidad y la Lcda. Roxana Verduga, Maestrante de la UTPL



Foto No. 3.- Reunión con Enfermeras de Medicina Interna para conformación de Comité



Lámina No. 5.- Acta de conformación de comité

3.1.1.3. Actividad 3.- Búsqueda y análisis de la información para elaboración de normas y protocolos.

En el mes de enero se realizaron reuniones permanentes con el objetivo de buscar la bibliografía para la elaboración de normas y protocolos de atención de enfermería, con el personal que labora en dicha área. Se consulta la bibliografía que consta en la lámina No. 6.



Lámina No. 6.- Libros utilizados para la recolección de la información

3.1.1.4. Actividad 4: Elaboración y entrega del Manual de Normas y Protocolos a Jefe de Medicina Interna.

En los meses de enero y febrero nos reunimos con el comité de elaboración de normas y protocolos para elaborar los mismos que serán posteriormente aplicados y socializados en el área de medicina interna de la institución. En la Dirección del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas, el día 28 de febrero del 2013, se llevó a cabo la reunión con el director del Hospital y la Maestrante de la UTPL, en la cual se solicitó la aprobación de las normas y protocolos de atención de enfermería de dicha unidad hospitalaria. El 5 de marzo se procedió al empastado de las normas y protocolos, los mismos que serán distribuidos en la jornada de capacitación del 08 al 30 de abril, al personal responsable de cada una de las áreas.

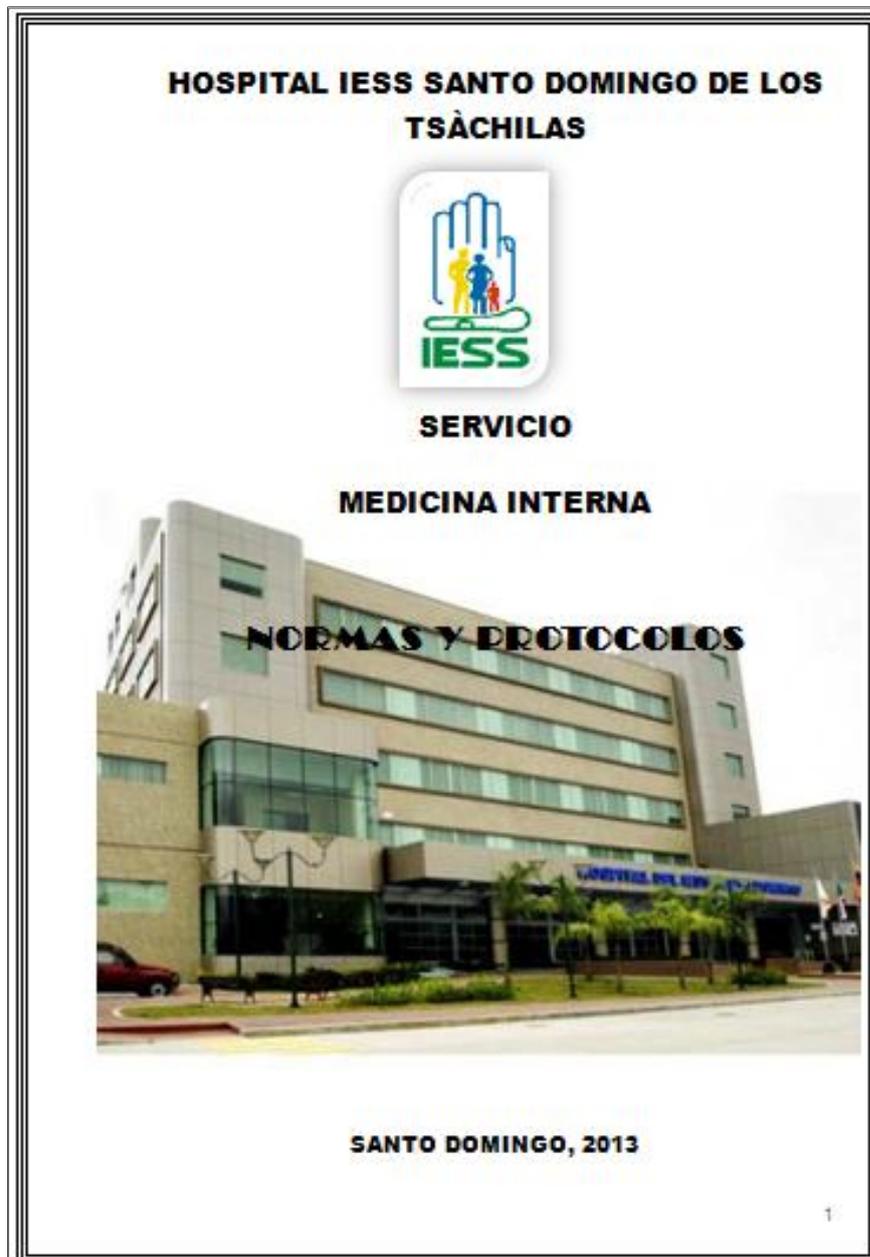


Lámina No. 7.- Carátula del Manual de normas y protocolos

3.1.1.5. Actividad 5: *Aplicación de Normas y Protocolos de Atención de Enfermería.*

En la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas, el 1 de marzo, se realizó una reunión con el Director del Hospital del IESS, Dr. Carlos Carrión, y la Lcda. Roxana Verduga, maestrante de la UTPL, para solicitarle la autorización para la aplicación de normas y protocolos de atención de enfermería en el área medicina interna, proyectados a la implementación del proyecto de mejoramiento de la calidad de atención en el área de medicina interna, de esta casa de salud.

3.1.1.6. Actividad 6: Evaluación de la aplicación.

El día 30 de marzo del 2013, la Lcda. Mercy Betancourt, Coordinadora general de Enfermería del Hospital IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas procedió a desarrollar una guía de supervisión del cumplimiento de normas y protocolos a las enfermeras que laboran en Medicina Interna, cuyos resultados se detallan a continuación:

Cuadro y gráfico No. 1

Hospital IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas.

Aplicación de normas administrativas en medicina interna.

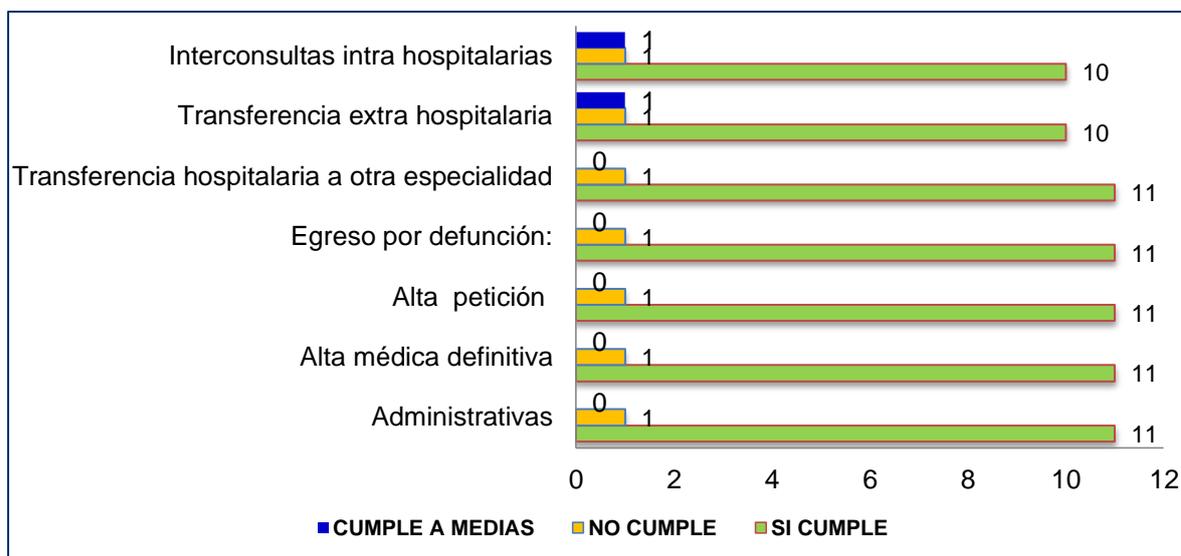
2013

NORMAS ADMINISTRATIVAS DE MEDICINA INTERNA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	A MEDIAS
Alta médica definitiva	11	1	0
Alta petición	11	1	0
Egreso por defunción:	11	1	0
Transferencia hospitalaria a otra especialidad	11	1	0
Transferencia extra hospitalaria	10	1	1
Interconsultas intra hospitalarias	10	1	1

Fuente: Observación Directa Lcda. Mercy Betancourt, Coord. Enf. Hospital

Elaboración: Lcda. Roxana Verduga A. Maestrante UTPL.

REPRESENTACIÓN GRÁFICA



ANÁLISIS: De acuerdo a los resultados de las guías de supervisión de las normas en el Servicio de Medicina Interna del Hospital IESS Santo Domingo de los Tsáchilas, y representadas en el presente cuadro y gráfico podemos observar que la mayoría del equipo de salud, si cumple con las normas administrativas, observándose que las variables Alta médica definitiva; Alta petición; Egreso por defunción; y, Transferencia hospitalaria a otra

especialidad son los que se cumplen en su totalidad. Las otras normas se cumplen, pero siempre hay una persona que no las cumple.

Cuadro y gráfico No. 2

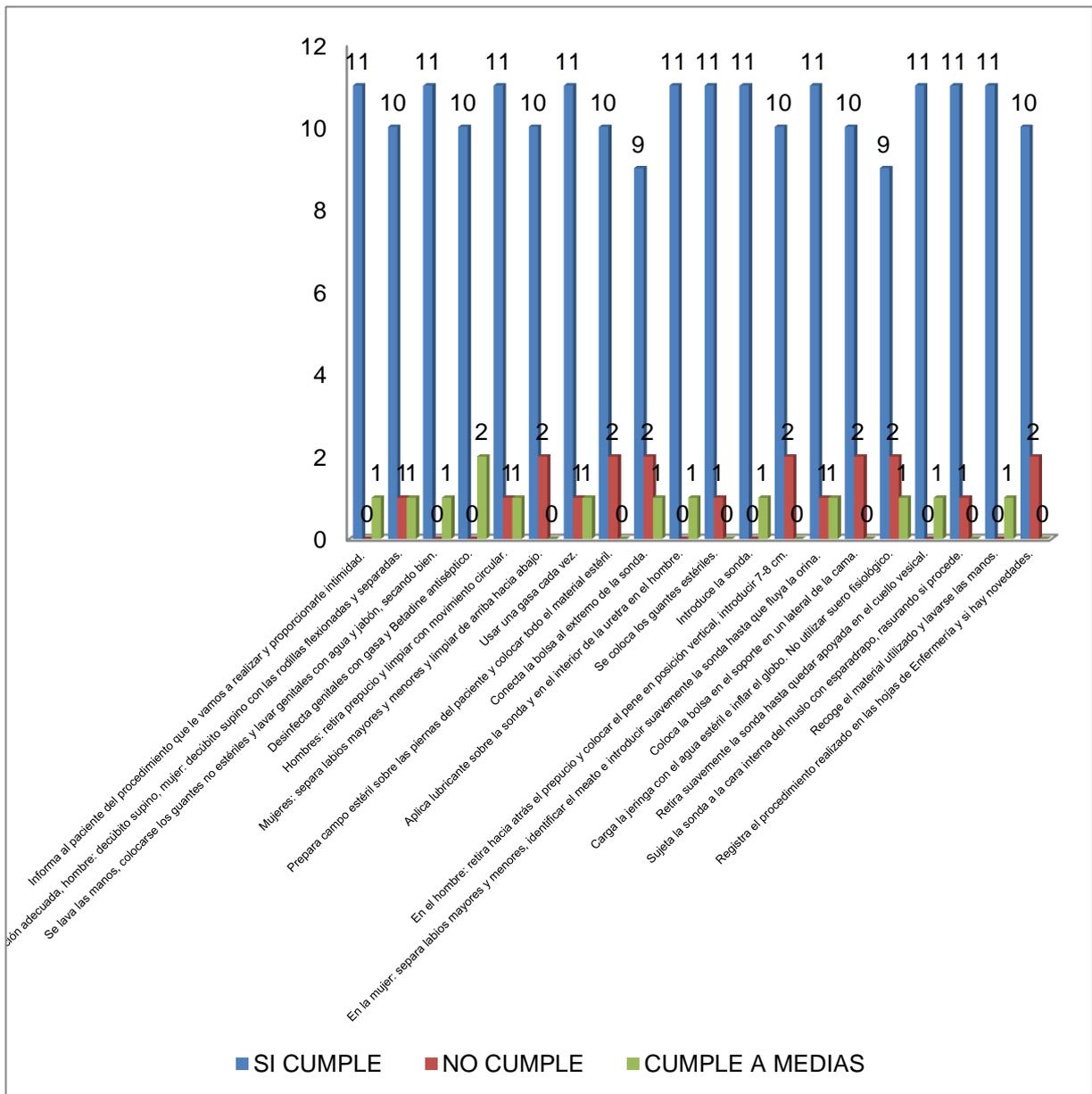
Aplicación de protocolo de atención en pacientes con sondaje vesical permanente en servicio de medicina interna del Hospital IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas.

2013

ACCIONES	SI CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE A MEDIAS
Informa al paciente del procedimiento que le vamos a realizar y proporcionarle intimidad.	11	0	1
Le coloca en posición adecuada, hombre: decúbito supino, mujer: decúbito supino con las rodillas flexionadas y separadas.	10	1	1
Se lava las manos, colocarse los guantes no estériles y lavar genitales con agua y jabón, secando bien.	11	0	1
Desinfecta genitales con gasa y Betadine antiséptico.	10	0	2
Hombres: retira prepucio y limpiar con movimiento circular.	11	1	1
Mujeres: separa labios mayores y menores y limpiar de arriba hacia abajo.	10	2	0
Usar una gasa cada vez.	11	1	1
Prepara campo estéril sobre las piernas del paciente y colocar todo el material estéril.	10	2	0
Conecta la bolsa al extremo de la sonda.	9	2	1
Aplica lubricante sobre la sonda y en el interior de la uretra en el hombre.	11	0	1
Se coloca los guantes estériles.	11	1	0
Introduce la sonda.	11	0	1
En el hombre: retira hacia atrás el prepucio y colocar el pene en posición vertical, introducir 7-8 cm.	10	2	0
En la mujer: separa labios mayores y menores, identificar el meato e introducir suavemente la sonda hasta que fluya la orina.	11	1	1
Coloca la bolsa en el soporte en un lateral de la cama.	10	2	0
Carga la jeringa con el agua estéril e inflar el globo. No utilizar suero fisiológico.	9	2	1
Retira suavemente la sonda hasta quedar apoyada en el cuello vesical.	11	0	1
Sujeta la sonda a la cara interna del muslo con esparadrapo, rasurando si procede.	11	1	0
Recoge el material utilizado y lavarse las manos.	11	0	1
Registra el procedimiento realizado en las hojas de Enfermería y si hay novedades.	10	2	0

Fuente: Observación Directa Lcda. Mercy Betancourt, Coord. Enf. Hospital

Elaboración: Lcda. Roxana Verduga A. Maestrante UTPL.



ANÁLISIS: De acuerdo a los resultados de las guías de observación para verificar el cumplimiento de los protocolos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas, y representadas en el presente cuadro y gráfico podemos observar que la mayoría del equipo de salud, si cumple con informa al paciente del procedimiento que le vamos a realizar y proporcionarle intimidad; lavarse las manos; colocarse los guantes no estériles y lavar genitales con agua y jabón, secando bien; en hombres retira prepucio y limpiar con movimiento circular; usa una gasa cada vez; aplica lubricante sobre la sonda y en el interior de la uretra en el hombre; recoge el material utilizado y lavarse las manos; en la mujer: separa labios mayores y menores, identificar el meato e introducir suavemente la sonda hasta que fluya la orina; retira suavemente la sonda hasta quedar apoyada en el cuello vesical; sujeta la sonda a la cara interna del muslo con esparadrapo, rasurando si procede; se coloca los guantes estériles; e, introduce la sonda. Por otra parte, solamente dos cumplen a medias el procedimiento desinfecta genitales con gasa y Betadine antiséptico. Son poco los que realizan el resto de acciones.

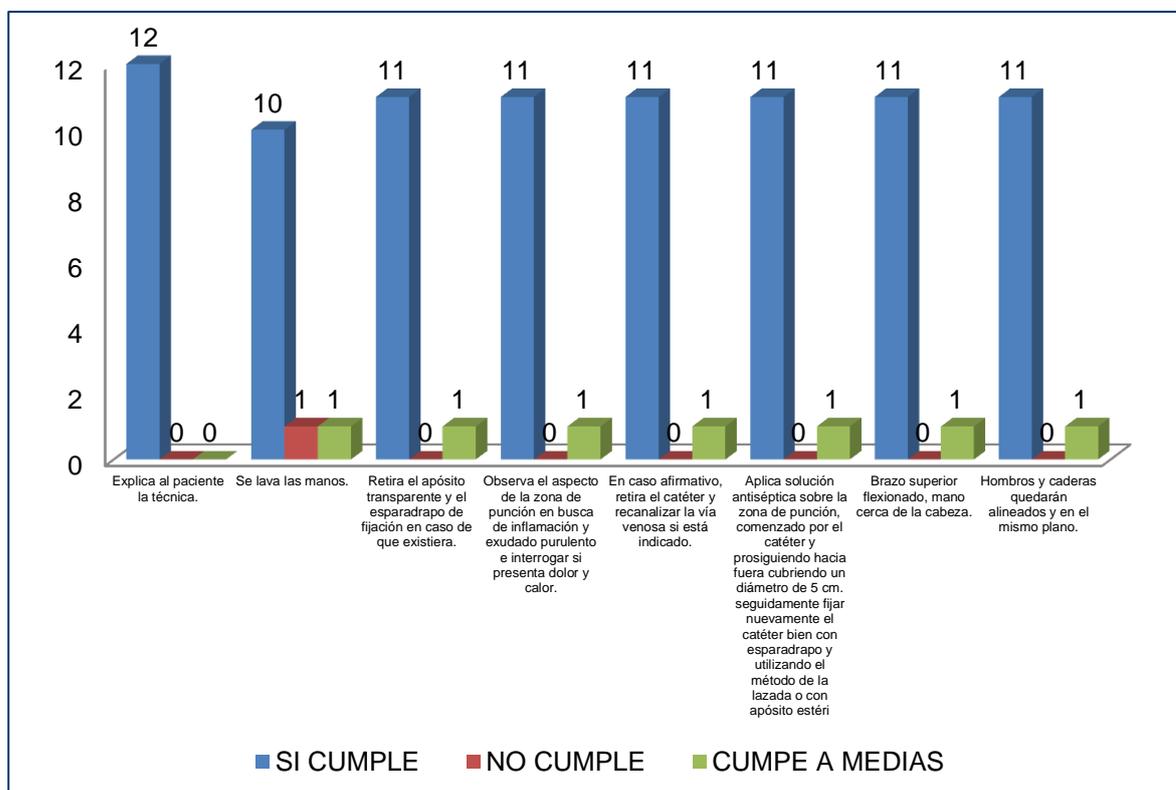
Cuadro y gráfico No. 3

Aplicación de protocolo de atención de enfermería en pacientes con vía venosa periférica en el servicio de medicina interna del Hospital IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas. 2013

ACCIONES	SI CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE A MEDIAS
Explica al paciente la técnica.	12	0	0
Se lava las manos.	10	1	1
Retira el apósito transparente y el esparadrapo de fijación en caso de que existiera.	11	0	1
Observa el aspecto de la zona de punción en busca de inflamación y exudado purulento e interrogar si presenta dolor y calor.	11	0	1
En caso afirmativo, retira el catéter y recanalizar la vía venosa si está indicado.	11	0	1
Aplica solución antiséptica sobre la zona de punción, comenzado por el catéter y prosiguiendo hacia fuera cubriendo un diámetro de 5 cm. seguidamente fijar nuevamente el catéter bien con esparadrapo y utilizando el método de la lazada o con apósito estéril transparente.	11	0	1

Fuente: Observación Directa Lcda. Mercy Betancourt, Coord. Enf. Hospital

Elaboración: Lcda. Roxana Verduga A. Maestrante UTPL.



ANÁLISIS: De acuerdo a los resultados de las guías de observación de las normas en el Servicio de Medicina Interna del Hospital IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas, y representadas en el presente cuadro y gráfico podemos observar que la mayoría del equipo de salud, si cumple con el protocolo de atención a pacientes con vía venosa periférica, en lo que respecta a explicar al paciente la técnica; retirar el apósito transparente y el esparadrapo de fijación en caso de que existiera; observar el aspecto de la zona de punción en busca de inflamación y exudado purulento e interrogar si presenta dolor y calor; en caso afirmativo, retirar el catéter y recanalizar la vía venosa si está indicado; y, aplicar solución antiséptica sobre la zona de punción, comenzado por el catéter y prosiguiendo hacia fuera cubriendo un diámetro de 5 cm. seguidamente fijar nuevamente el catéter bien con esparadrapo y utilizando el método de la lazada o con apósito estéril transparente.

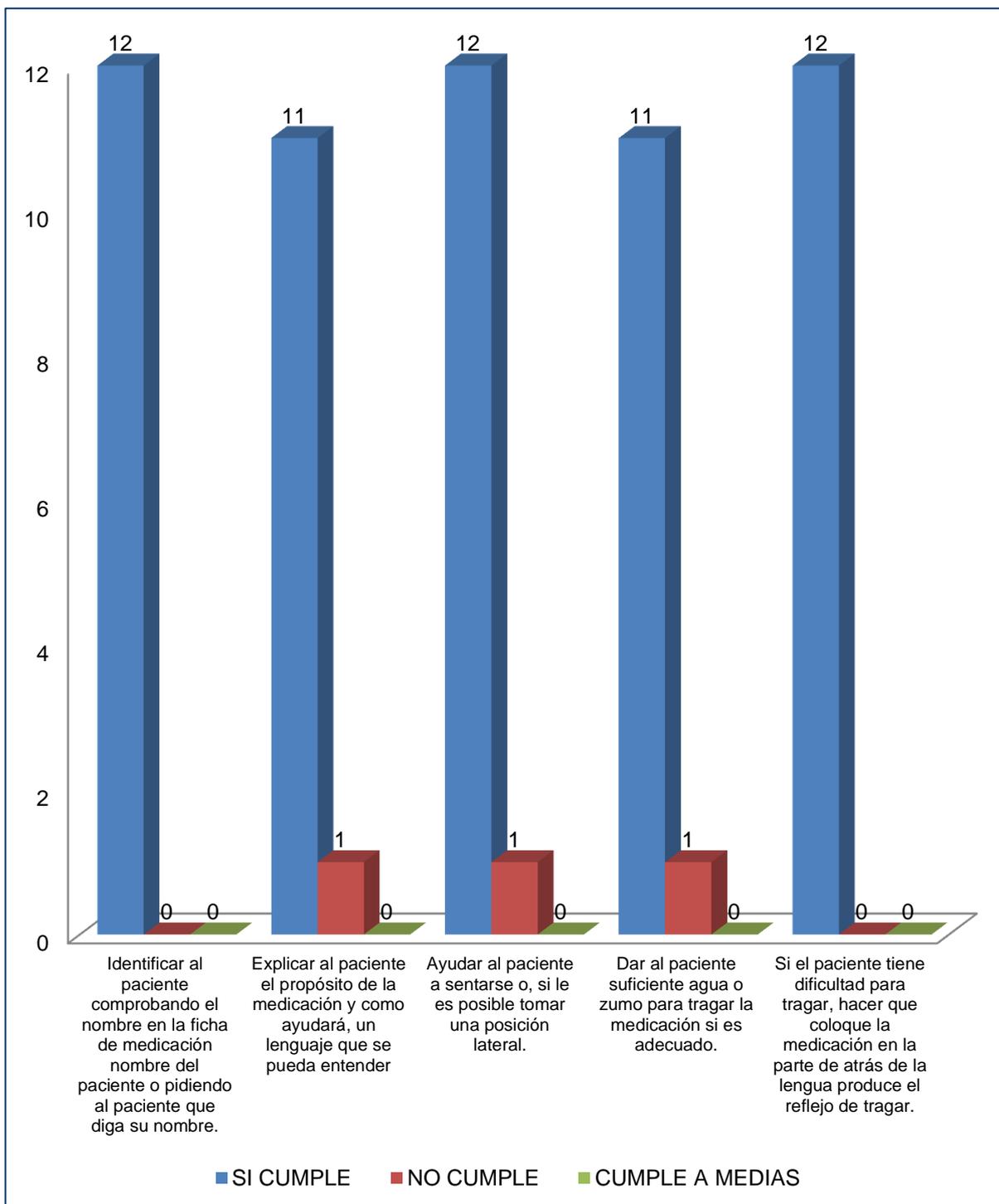
Cuadro y gráfico No. 4

Aplicación de protocolo de atención de enfermería en pacientes con vía oral en el servicio de medicina interna del Hospital IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas. 2013

ACCIONES	SI CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE A MEDIAS
Identificar al paciente comprobando el nombre en la ficha de medicación nombre del paciente o pidiendo al paciente que diga su nombre.	12	0	0
Explicar al paciente el propósito de la medicación y como ayudará, un lenguaje que se pueda entender	11	1	0
Ayudar al paciente a sentarse o, si le es posible tomar una posición lateral.	12	1	0
Dar al paciente suficiente agua o zumo para tragar la medicación si es adecuado.	11	1	0
Si el paciente tiene dificultad para tragar, hacer que coloque la medicación en la parte de atrás de la lengua produce el reflejo de tragar.	12	0	0

Fuente: Observación Directa Lcda. Mercy Betancourt, Coord. Enf. Hospital

Elaboración: Lcda. Roxana Verduga A. Maestrante UTPL.



ANÁLISIS: De acuerdo a los resultados de las guías de observación de las normas en el Servicio de Medicina Interna del Hospital IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas, y representadas en el presente cuadro y gráfico podemos observar que la mayoría del equipo de salud, si cumple en su totalidad con el protocolo de atención a pacientes con vía oral referente a identificar al paciente comprobando el nombre en la ficha de medicación nombre del paciente o pidiendo al paciente que diga su nombre; ayudar al paciente a sentarse o, si le es posible tomar una posición lateral.; y, si el paciente tiene dificultad para tragar, hacer que coloque la medicación en la parte de atrás de la lengua produce el reflejo de tragar. Sin embargo hay un bajo número de profesionales que no lo cumple o lo cumple a medias.

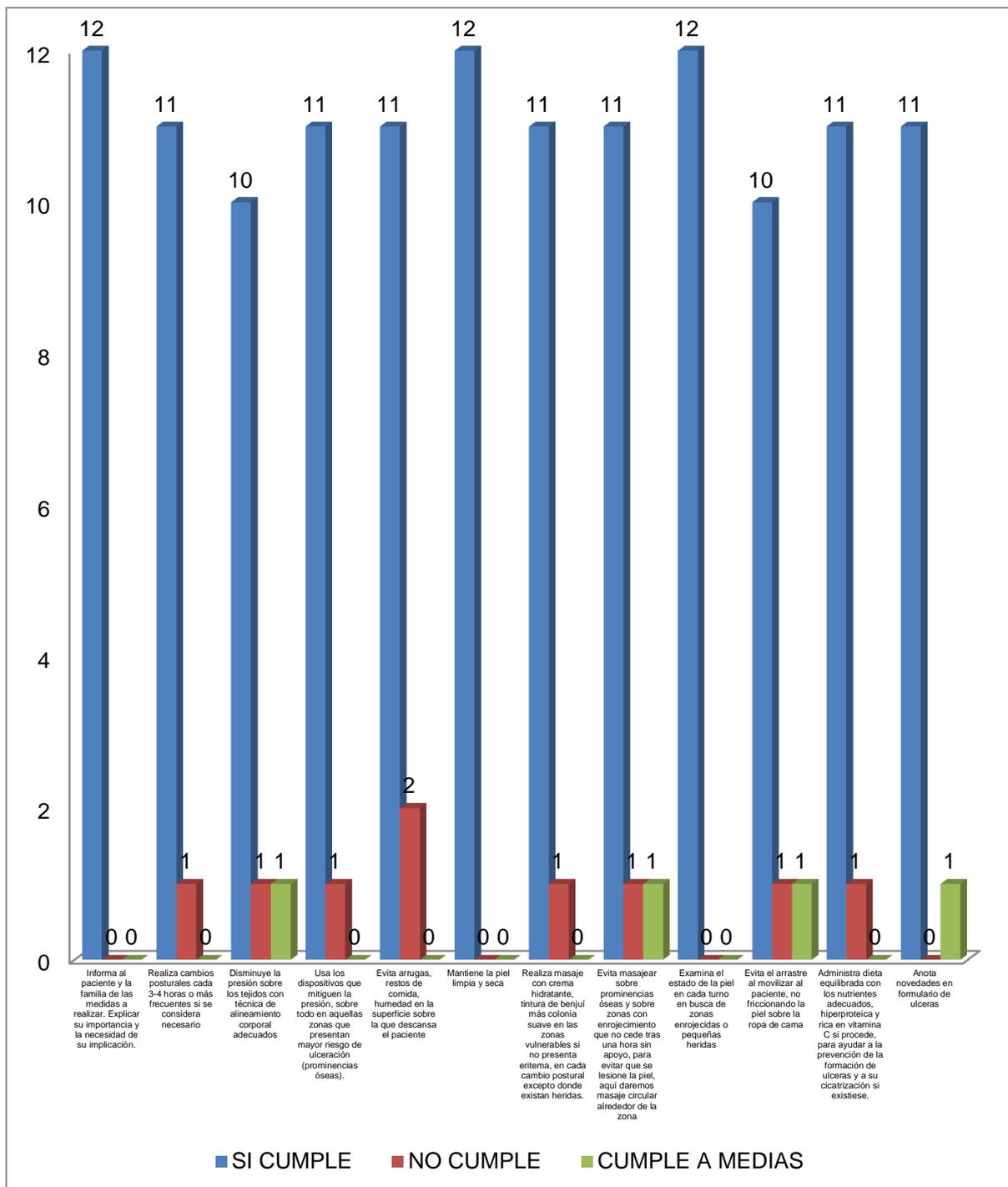
Cuadro y gráfico No. 5

Aplicación de protocolo de atención de enfermería en pacientes con úlceras por presión en el servicio de medicina interna del Hospital IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas. 2013

ACCIONES	SI CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE A MEDIAS
Informa al paciente y la familia de las medidas a realizar. Explicar su importancia y la necesidad de su implicación.	12	0	0
Realiza cambios posturales cada 3-4 horas o más frecuentes si se considera necesario	11	1	0
Disminuye la presión sobre los tejidos con técnica de alineamiento corporal adecuados	10	1	1
Usa los dispositivos que mitiguen la presión, sobre todo en aquellas zonas que presentan mayor riesgo de ulceración (prominencias óseas).	11	1	0
Evita arrugas, restos de comida, humedad en la superficie sobre la que descansa el paciente	11	2	0
Mantiene la piel limpia y seca	12	0	0
Realiza masaje con crema hidratante, tintura de benjuí más colonia suave en las zonas vulnerables si no presenta eritema, en cada cambio postural excepto donde existan heridas.	11	1	0
Evita masajear sobre prominencias óseas y sobre zonas con enrojecimiento que no cede tras una hora sin apoyo, para evitar que se lesione la piel, aquí daremos masaje circular alrededor de la zona	11	1	1
Examina el estado de la piel en cada turno en busca de zonas enrojecidas o pequeñas heridas	12	0	0
Evita el arrastre al movilizar al paciente, no friccionando la piel sobre la ropa de cama	10	1	1
Administra dieta equilibrada con los nutrientes adecuados, hiperproteica y rica en vitamina C si procede, para ayudar a la prevención de la formación de úlceras y a su cicatrización si existiese.	11	1	0
Anota novedades en formulario de úlceras	11	0	1

Fuente: Observación Directa Lcda. Mercy Betancourt, Coord. Enf. Hospital

Elaboración: Lcda. Roxana Verduga A. Maestrante UTPL.



ANÁLISIS: De acuerdo a los resultados de las guías de observación de las normas en el Servicio de Medicina Interna del Hospital IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas, y representadas en el presente cuadro y gráfico podemos observar que la mayoría del equipo de salud, si cumple en su totalidad con el protocolo de atención de enfermería a pacientes con úlceras por presión en lo referente a informar al paciente y la familia de las medidas a realizar; explicar su importancia y la necesidad de su implicación; mantener la piel limpia y seca; y, examinar el estado de la piel en cada turno en busca de zonas enrojecidas o pequeñas heridas; solo dos no cumplen con evitar arrugas, restos de comida, humedad en la superficie sobre la que descansa el paciente; y, solo cuatro cumplen a medias con otras acciones.

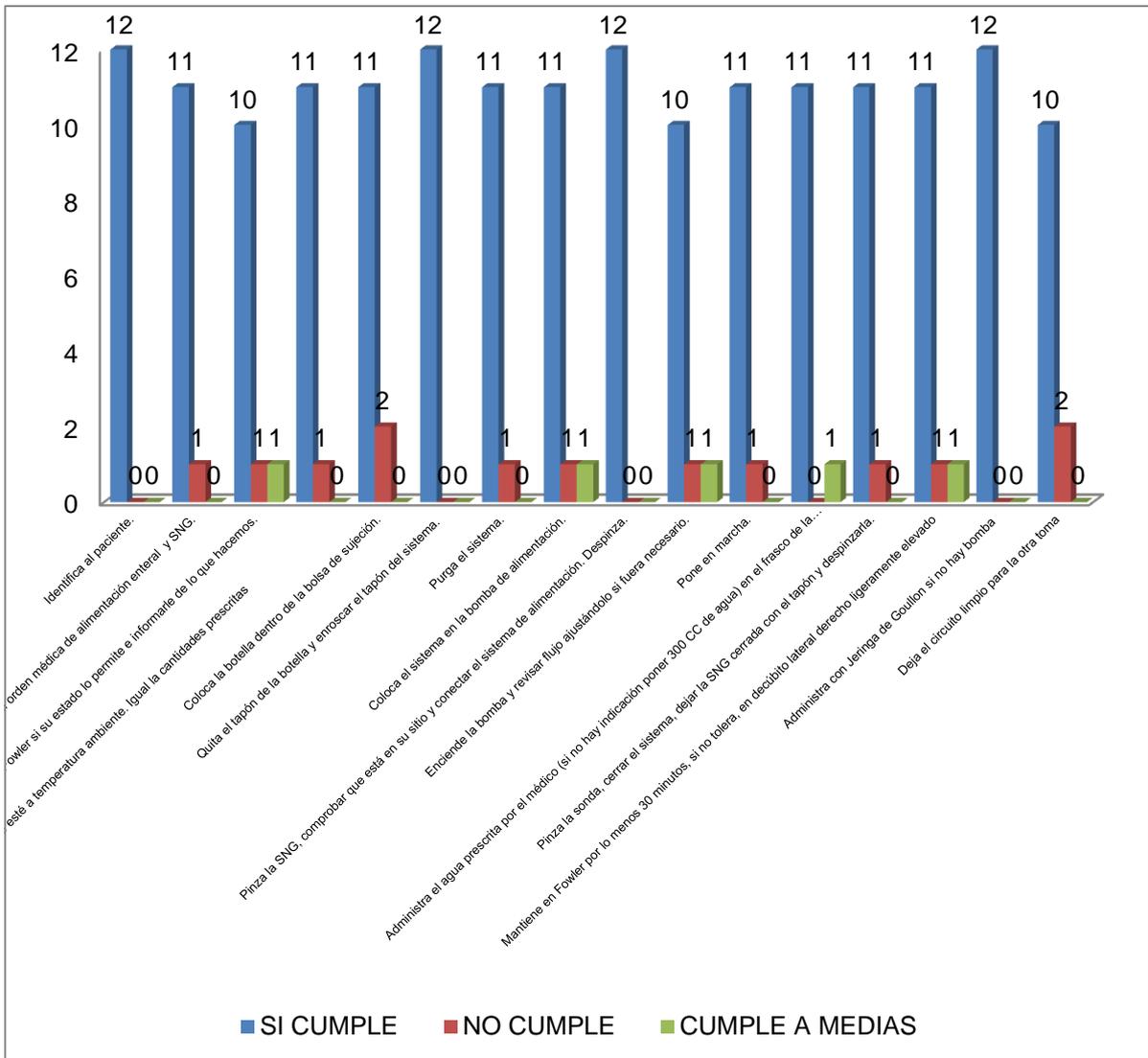
Cuadro y gráfico No. 6

Aplicación de protocolo de atención de enfermería en pacientes con sonda nasogástrica en el servicio de medicina interna Hospital IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas. 2013

ACCIONES	SI CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE A MEDIAS
Identifica al paciente.	12	0	0
Comprueba la orden médica de alimentación enteral y SNG.	11	1	0
Coloca al paciente en Fowler si su estado lo permite e informarle de lo que hacemos.	10	1	1
Coge la botella, comprobar fecha de caducidad y que esté a temperatura ambiente. Igual la cantidades prescritas	11	1	0
Coloca la botella dentro de la bolsa de sujeción.	11	2	0
Quita el tapón de la botella y enroscar el tapón del sistema.	12	0	0
Purga el sistema.	11	1	0
Coloca el sistema en la bomba de alimentación.	11	1	1
Pinza la SNG, comprobar que está en su sitio y conectar el sistema de alimentación. Despinza.	12	0	0
Enciende la bomba y revisar flujo ajustándolo si fuera necesario.	10	1	1
Pone en marcha.	11	1	0
Administra el agua prescrita por el médico (si no hay indicación poner 300 CC de agua) en el frasco de la alimentación y continuar con la infusión hasta que termine.	11	0	1
Pinza la sonda, cerrar el sistema, dejar la SNG cerrada con el tapón y despinzarla.	11	1	0
Mantiene en Fowler por lo menos 30 minutos, si no tolera, en decúbito lateral derecho ligeramente elevado	11	1	1
Administra con Jeringa de Goullon si no hay bomba	12	0	0
Deja el circuito limpio para la otra toma	10	2	0

Fuente: Observación Directa Lcda. Mercy Betancourt, Coord. Enf. Hospital

Elaboración: Lcda. Roxana Verduga A. Maestrante UTPL.



ANÁLISIS: De acuerdo a los resultados de las guías de observación de las normas en el Servicio de Medicina Interna del Hospital IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas, y representadas en el presente cuadro y gráfico podemos observar que la mayoría del equipo de salud, si cumple en su totalidad con el protocolo de atención de enfermería a pacientes con sonda nasogástrica. Así, 12 cumplen en su totalidad con identificar al paciente; quitar el tapón de la botella y enroscar el tapón del sistema; pinzar la SNG, comprobar que está en su sitio y conectar el sistema de alimentación. Despinza; y, administrar con jeringa de Goullon si no hay bomba; 11 cumplen con comprobar la orden médica de alimentación enteral y SNG; coger la botella, comprobar fecha de caducidad y que esté a temperatura ambiente. Igual la cantidades prescritas; colocar la botella dentro de la bolsa de sujeción; purgar el sistema; colocar el sistema en la bomba de alimentación; poner en marcha; administrar el agua prescrita por el médico (si no hay indicación poner 300 CC de agua) en el frasco de la alimentación y continuar con la infusión hasta que termine; pinzar la sonda, cerrar el sistema, dejar la SNG cerrada con el tapón y despinzarla; y, mantener en Fowler por lo menos 30 minutos, si no tolera, en decúbito lateral derecho ligeramente elevado. Para el resto de acciones, hay un bajo número que no cumple y otro bajo número que también las cumple a medias.

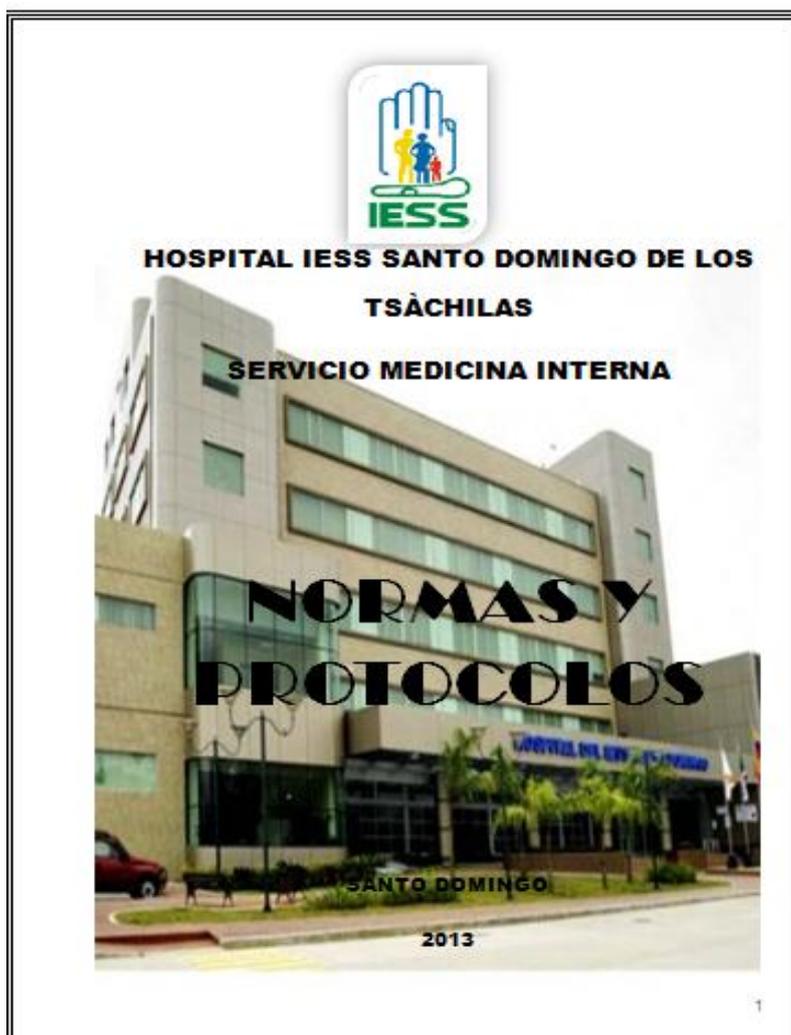
3.1.1.7. Evaluación de los indicadores del resultado.

3.1.1.7.1. Resultado N° 1: Manual de normas y protocolos de atención de enfermería, diseñado y aplicado.

INDICADOR: Hasta febrero 28/2013, el 100% del Manual de Normas y Protocolos, diseñado y aplicado.

Con fechas 25, 26, 27 y 28 de Febrero del 2013, se efectuaron reuniones para el diseño del Manual de Normas y Protocolos de Atención de Enfermería. Como se explica en el cronograma anterior, cada fecha se trató un tema para diseñar el documento.

Las normas y protocolos se aplicaron verificando a través de las guías de supervisión, el adecuado manejo del paciente, hasta marzo 30/2013. (Adjunto Anillado con normas y protocolos)



3.2. Resultado 2

3.2.1. Personal de enfermería que labora en el Servicio de Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo, actualizado.

3.2.1.1. Actividad 1.- Organización de la capacitación.

Para organizar la capacitación se procedió hacer la revisión bibliográfica de varios libros tanto físicos como digitales, a fin de disponer de la información requerida. Esta actividad se cumplió desde el 1 hasta el 12/04/2013.

Posteriormente se procedió a la redacción del plan de capacitación (Ver Apéndice 7). Durante este periodo de tiempo se envió oficios a varios miembros del equipo de salud que labora en el Hospital, a fin de solicitarle que participen como instructores en el evento y presentarle los temas de capacitación. Esto fue aceptado. (Ver Apéndice 3)

La organización de la logística del evento se cumplió del 4 al 8 de Abril, se envió oficio para solicitar el permiso al personal a la Coordinadora de Enfermería y luego se conversó con las enfermeras de los servicios para coordinar el permiso del personal y así efectivizar su asistencia al evento de capacitación. También se les dio a conocer las temáticas a tratar.

Plan de capacitación

Introducción

El uso de manual de normas y protocolos ha sido tradicionalmente una política de tipo institucional, en la que los profesionales validaban una práctica generalizada a través de este, la cual la mayoría de los casos constituía un resumen actualizado de los avances tecnológicos de la especialidad. Los manuales así desarrollados no buscan modificar las decisiones de los profesionales, su implementación es voluntaria.

Actualmente un manual de normas y protocolos se promueve desde la perspectiva de una política de salud, asumida por grandes organizaciones en lo que respecta a la buena práctica de la enfermería en un contexto de escasez de recursos. El presente manual muestra como proporcionar una Atención de calidad y calidez durante la estancia hospitalaria del paciente, brindando los cuidados oportunos en relación a las diferentes patologías que se presenten, el mismo que permite ejecutar nuestras actividades basadas en un modelo de atención de enfermería concreta fundamentada en principios científicos.

Justificación

Se entiende por capacitación el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación formal como a la informal de acuerdo a lo establecido por la ley general de educación, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, y desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral.

El Plan de Capacitación para actualización sobre normas y protocolos en el área médica clínica del Hospital del IESS de II nivel, empresa social del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, tiene como propósito generar en sus funcionarios del hospital una mayor capacidad de aprendizaje y de acción, en función de lograr la eficiencia, eficacia y efectividad en la administración de sus servicios.

Dado que la Enfermería consiste en aplicar conocimientos con bases científicas, habilidades y destrezas en el manejo del paciente, en los diferentes actos y procedimientos médicos en relación a problemas quirúrgicos, el presente manual se presenta para contribuir a la seguridad de los usuarios garantizando una mejor calidad de atención de enfermería en el área de medicina interna. Los profesionales de enfermería como tal deben estar previamente entrenados teórica y técnicamente antes de tomar contacto directo con el paciente.

Es por este motivo que mi objetivo con este seminario es poder relacionar de una manera clara y concisa conocimientos en determinados temas que permitan cumplir, con el paso del tiempo, en forma efectiva una atención de enfermería en el hospital con calidad y calidez cumpliendo con la misión institucional que es de este modo brindarle lo mejor al paciente.

Objetivos

General

- Ampliar la capacidad científica-técnica y humanística en el personal que labora en el área de Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas, a través de la actualización de normas y protocolos de atención de enfermería.

Específicos:

- a) Capacitar al personal de enfermería en actualización de conocimientos sobre procedimientos de atención de enfermería
- b) Socializar las normas y protocolos con otras áreas del hospital
- c) Mejorar la calidad y calidez en la atención a través de la aplicación de normas y protocolos.
- d) Ampliar conocimientos sobre normas y protocolos actualizados.
- e) Mejorar el clima laboral

Cronograma de capacitación

TEMA	FECHA	HORA	RESPONSABLE
Calidad de atención	08/04/2013	12H00 a 14H00	Dra. Maribel Roldan, Tratante de medicina interna.(Médico Internista)
Gestión de talento humano	09/04/2013		Dra. María Eugenia Palma (Médico Residente)
Humanización de los servicios de salud	10/04/2013		Lic. Susana Arrieta (responsable del área de Pediatría)
Atención de calidad en enfermería	11/04/2013		Lic. Rocío Cazañas (responsable del área de Ginecología)
Normas técnicas y administrativas	12/04/2013		Lic. Roxana Ferrin (responsable del área de medicina interna)
Funciones y actividades del equipo que labora en el servicio Medicina Interna.	15/04/2013		Lic. Elaine Triviño (enfermera de cuidado directo)
Normas y protocolos de enfermería	16/04/2013		Lic. Mayra Cedeño (enfermera de cuidado directo)
El rol de la enfermera en la atención clínica	17/04/2013		Lic. Cecilia Esmeralda (enfermera de cuidado directo)
Relaciones interpersonales	24/04/2013		Lic. Patricia Ortega (enfermera de cuidado directo)
Clima organizacional	25/04/2013		Lic. Alexandra Muñoz (enfermera de cuidado directo)
La motivación	29/04/2013		Lic. Roxana Verduga (enfermera de cuidado directo)
Clima laboral	30/04/2013		Lic. Isabel Fajardo (enfermera de cuidado directo)

3.2.1.2. Actividad 2: Ejecución de la capacitación.

Del 08 al 30/04/2013 se llevó a efecto la capacitación. El evento se cumplió de acuerdo al cronograma previsto, lográndose una concurrencia significativa de 22 asistentes. Las técnicas utilizadas por los expositores fue la exposición con diapositivas, y explicación clara y concisa sobre calidad de atención, gestión del talento humano, clima organizacional, normas y protocolos, el rol de la enfermera en la atención clínica, entre otros; lo que motivó la asistencia de los participantes. (Ver apéndice 5)



Foto No. 6.- Asistentes a la capacitación

CAPACITACIÓN
SEMINARIO-TALLER "NORMAS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA"
REGISTRO DE ASISTENCIA
DÍA: 08 de Abril del 2013

Perla Cecilia Vera Moya	130091930-0
Leda Patricia Ortega	110426135-7
Le Roxana Pavlath Ferrin	091302977-3
Le Cecilia Espino	080379261-5
Leda Tania Figueroa	130618793
Le Claibe Trivño Quiñones	13794417
Leda Oscar Chelava	1306130946
Le Monica Abad	0337012254
Aux. Erique Vera	131113106-2
Lic. Gabriela Delgado	130674080-1
Lic. Josbel Fajardo	032077094
Aux. Erika Ferrera	13063029
Aux. Adalaida Mils	1133657765-1
Lic. Claudia Juana de Roxana	13050135
Aux. Jonathan Quiroz	14502077-6
Sra. Margoth Moya	010937201-7
Aux. Piedad Zambrano	111205700-1
León Jimmy Zambrano	121036272-8
Lic. Amela Lozada	171249053-4

Mejoramiento de la calidad de atención de enfermería en el área Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas. 2013
 LICDA. ROXANNA VERDUGA A. MAESTRANTE

Foto No. 7.- Firmas de los asistentes a la capacitación

3.2.1.3. Actividad 3: Evaluación de la capacitación.

Con fecha 30 de Abril del 2013 se realiza la evaluación de la capacitación, mediante la aplicación de una encuesta para verificar la satisfacción por la misma, siendo los resultados los siguientes:

Cuadro y Gráfico No. 7

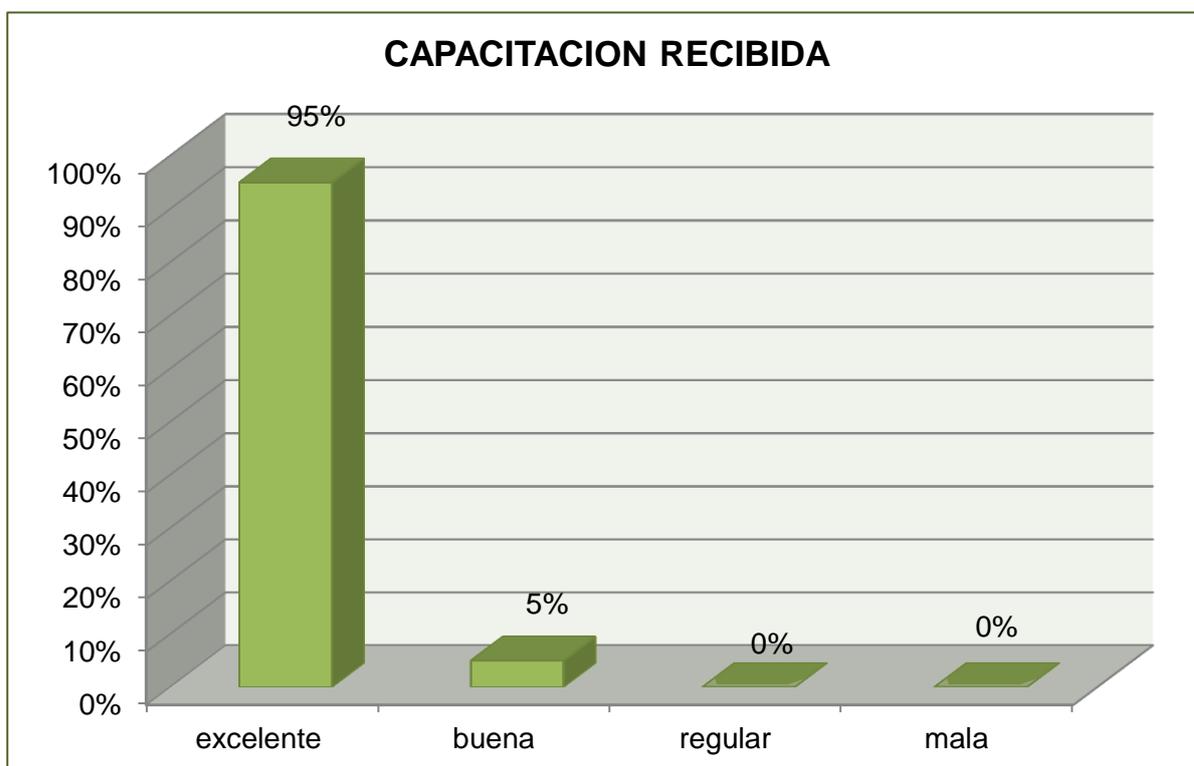
Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas

Criterio de los asistentes por la capacitación recibida

Capacitación recibida	F	%
Excelente	23	95%
Buena	2	5%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
TOTAL	25	100

Fuente: Encuesta a Personal de Medicina Interna del Hospital IESS Sto. Domingo.

Elaborado por: Lic. Roxana Verduga, MAESTRANTE, Utpl.



Análisis:

Al equipo de salud asistente a la capacitación se le preguntó su percepción sobre la capacitación recibida, a lo que el 95% dijo que ésta fue excelente; y, el 5% dijo que fue buena.

Cuadro y Gráfico No. 8

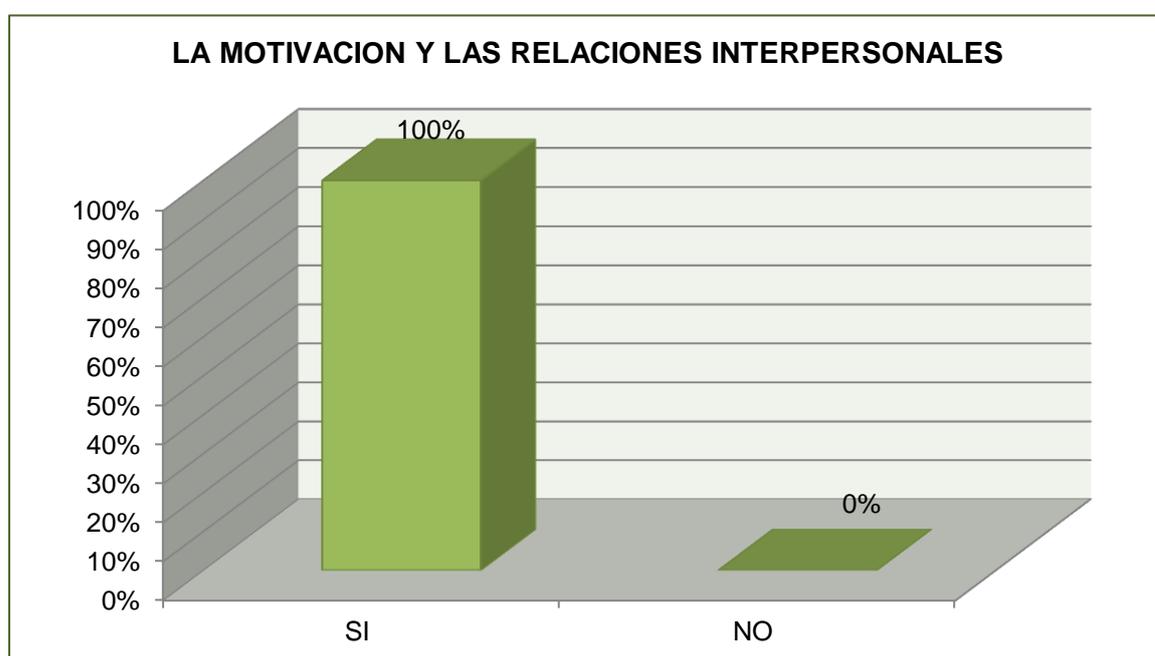
Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas

Criterio de los asistentes a la capacitación, sobre motivación y relaciones interpersonales.

Motivación y relaciones interpersonales	F	%
Excelente	23	95%
Buena	2	5%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
TOTAL	25	100

Fuente: Encuesta a Personal de Medicina Interna del Hospital IESS Sto. Domingo.

Elaborado por: Lic. Roxana Verduga, MAESTRANTE, Utpl.



Análisis:

Sobre la percepción que tiene el equipo de salud asistente a la capacitación sobre la motivación y relaciones interpersonales, el 95% dijo que fue excelente; el 5% que fue buena, ya que se contó con expositores de gran valía dentro del ámbito de salud.

Cuadro y Gráfico No. 9

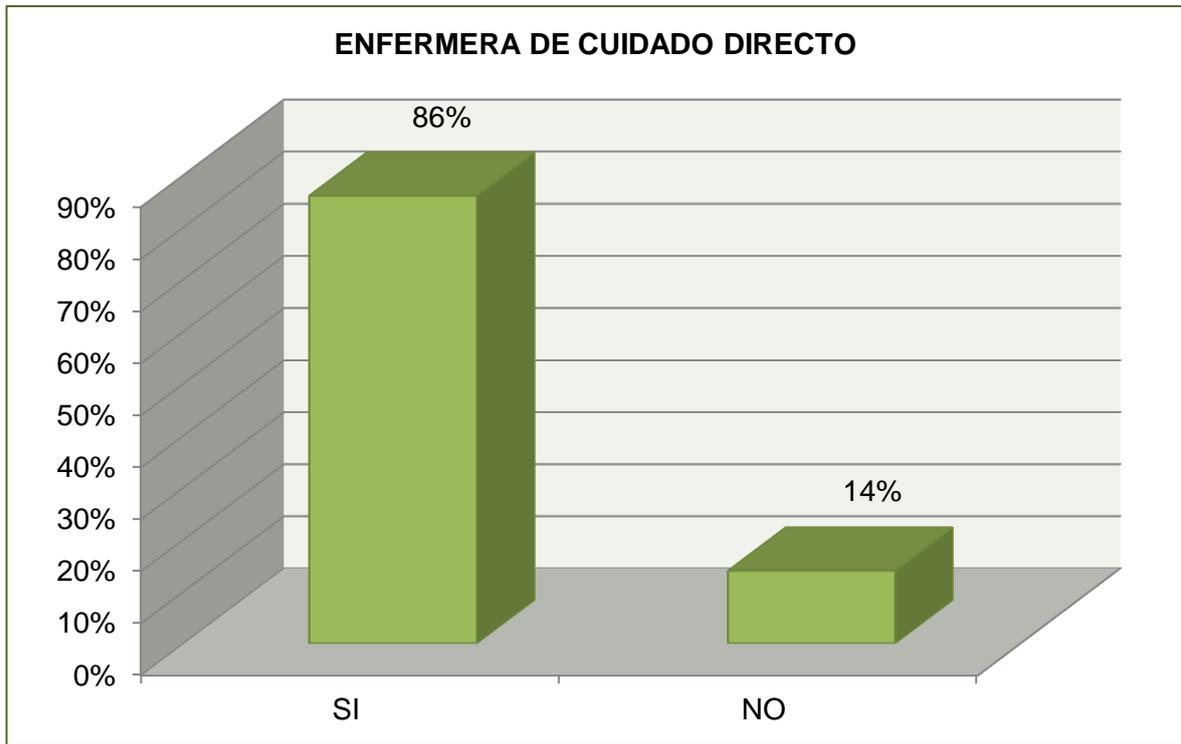
Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas

Criterio de los asistentes a la capacitación, sobre el rol de la enfermera de cuidado directo.

Enfermera de Cuidado Directo	F	%
Si	24	86%
No	1	14%
TOTAL	25	100

Fuente: Encuesta a Personal de Medicina Interna del Hospital IESS Sto. Domingo.

Elaborado por: Lic. Roxana Verduga, MAESTRANTE, Utpl.



Análisis:

A cerca del conocimiento que tiene el personal asistente a la capacitación sobre el rol de la enfermera de cuidado directo, el 86% dijo conocer; porque a diario tienen que trabajar juntos; y, el 14% dijo que no.

Cuadro y Gráfico No. 10

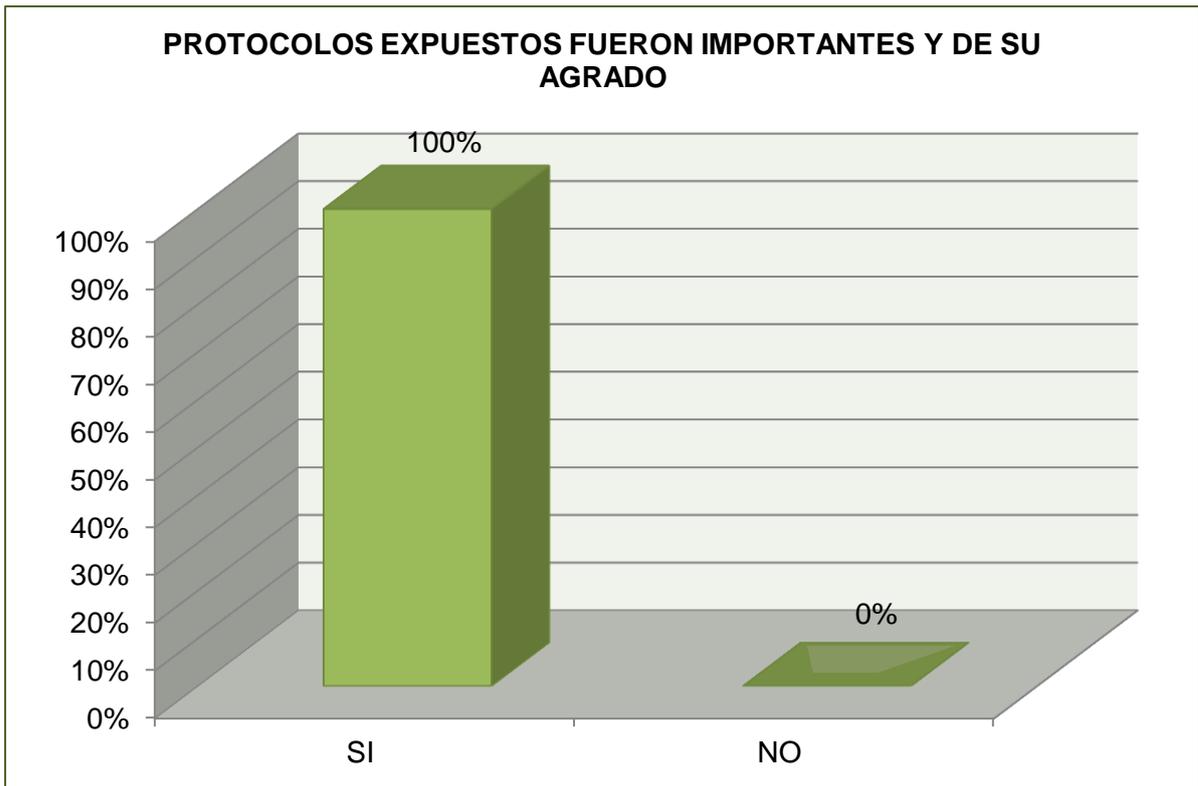
Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas

Criterio de los asistentes a la capacitación, sobre el agrado por los protocolos expuestos

Protocolos	F	%
Si	25	100%
No	0	0%
TOTAL	25	100

Fuente: Encuesta a Personal de Medicina Interna del Hospital IESS Sto. Domingo.

Elaborado por: Lic. Roxana Verduga, MAESTRANTE, Utpl.



Análisis:

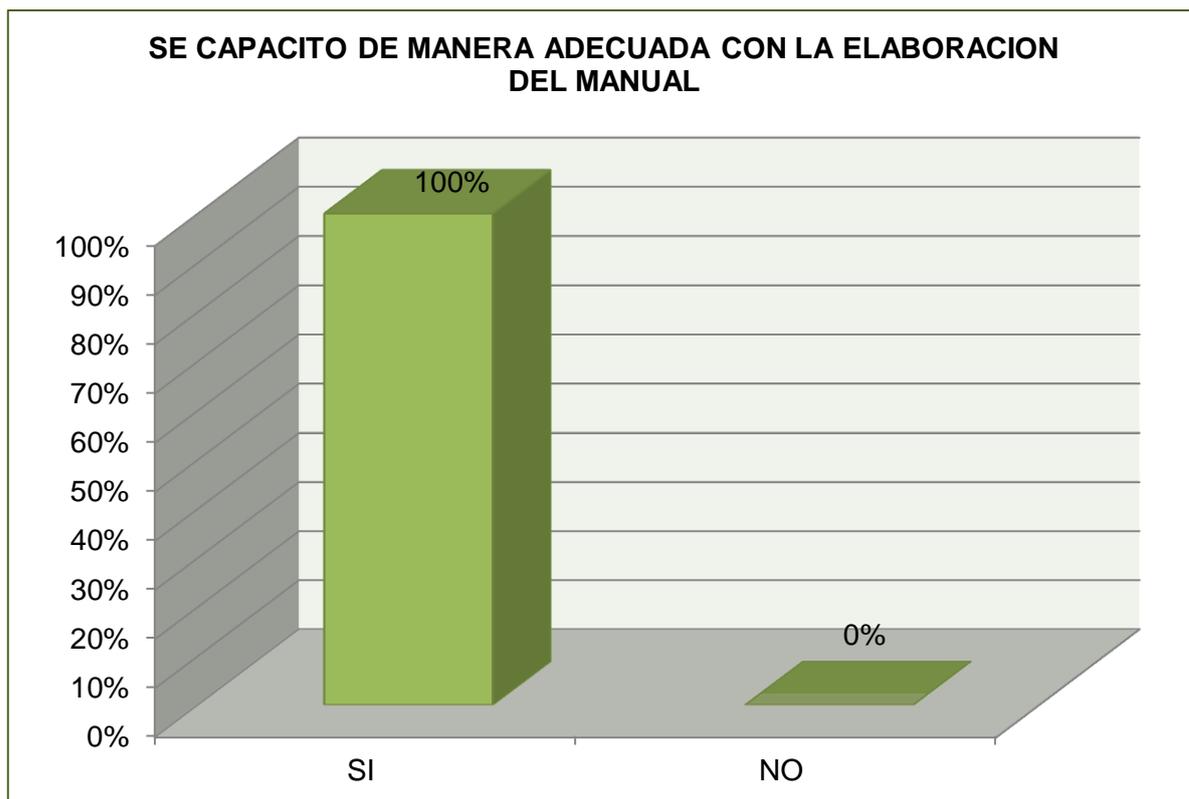
De acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas a los asistentes a la capacitación sobre normas y protocolos de atención de enfermería efectuada en el Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas, la percepción del agrado por los protocolos expuestos es en un 100% positiva.

Cuadro y Gráfico No. 11

Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas
Percepción del agrado por los protocolos expuestos

ITEMS	F	%
Si	25	100%
No	0	0%
TOTAL	25	100

Fuente: Encuesta a Personal de Medicina Interna del Hospital IESS Sto. Domingo.
Elaborado por: Lic. Roxana Verduga, MAESTRANTE, Utpl.



Análisis:

Referente la percepción que tienen los asistentes a la capacitación sobre el agrado por los protocolos expuestos, el 100% se mostró positivo, ya que los expositores tuvieron una buena técnica para brindar con claridad su explicación.

Cuadro y Gráfico No. 12

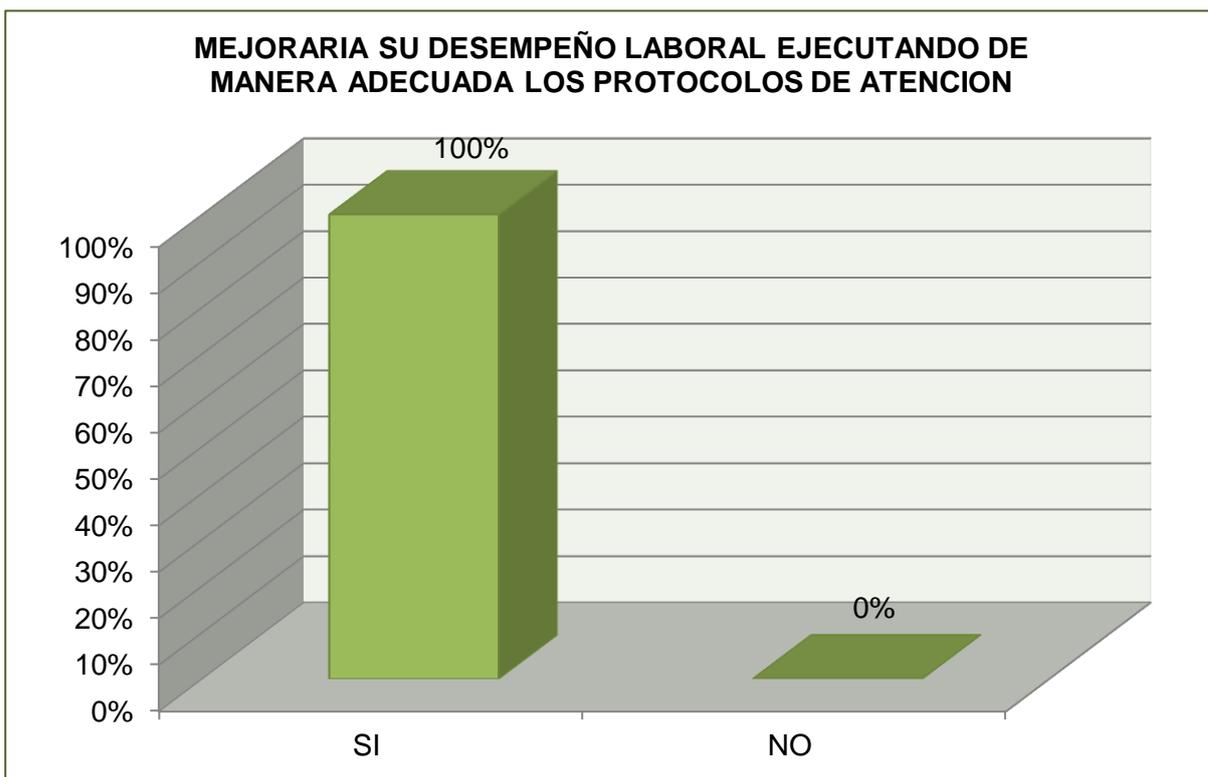
Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas

Percepción sobre el mejoramiento de la atención aplicando protocolos

ITEMS	F	%
Si	25	100%
No	0	0%
TOTAL	25	100

Fuente: Encuesta a Personal de Medicina Interna del Hospital IESS Sto. Domingo.

Elaborado por: Lic. Roxana Verduga, MAESTRANTE, Utpl.



Análisis:

El 100% de los asistentes a la capacitación tuvo una percepción positiva sobre el mejoramiento de la atención aplicando protocolos, porque estos son el instrumento base para el mejoramiento de la calidad de atención en el área médica crítica.

3.2.1.4. Evaluación del indicador del resultado

3.2.1.4.1. Resultado 2: *Personal de enfermería que labora en el servicio de medicina interna del hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas, actualizado*

INDICADOR: Hasta abril 30/2013, el 95% del personal que labora en el área de Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas, actualizado en normas y protocolos.

Se contó con la colaboración de expositores, profesionales y conocedores del tema, que supieron llegar a los asistentes con sus explicaciones y resolvieron sus dudas. Se aplicó una encuesta antes de la capacitación para verificar la existencia de un manual de normas y protocolos, a 22 asistentes, cuyos resultados se detallan a continuación:

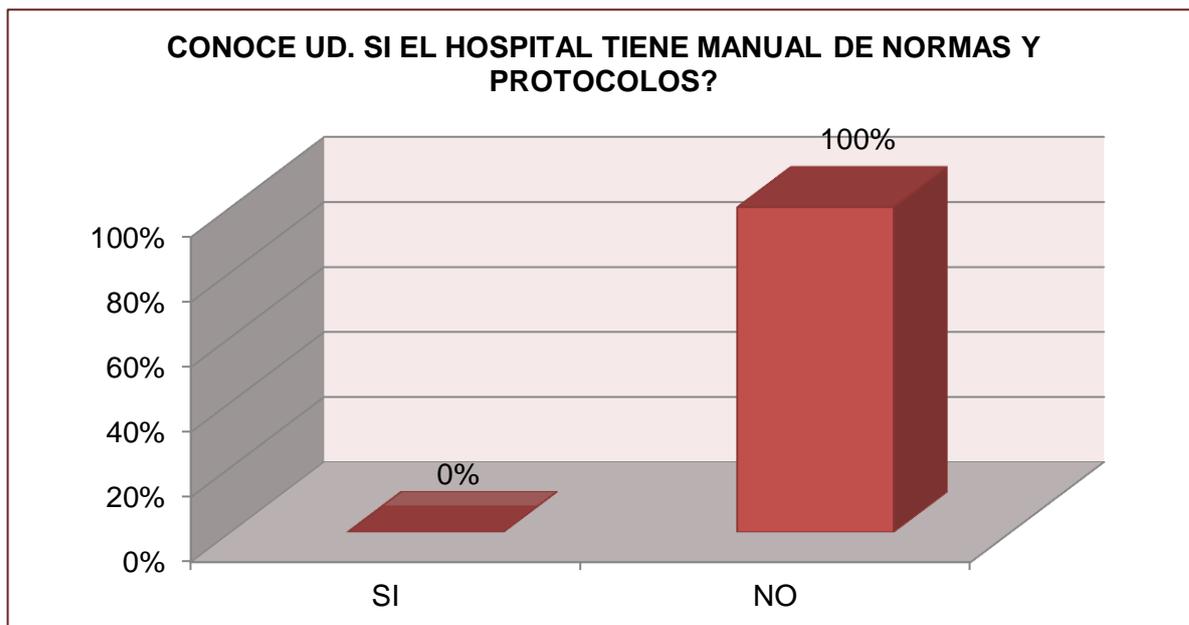
Cuadro y gráfico No. 13

Conocimiento que tiene el equipo de salud sobre un manual de normas y protocolos

Conocimiento	f	%
Si	22	100%
No	0	0%
TOTAL	22	100

Fuente: Encuesta a personal de Medicina Interna del Hospital IESS Santo Domingo de los Tsáchilas.

Elaboración: Lic. Roxana Verduga, MAESTRANTE Utpl.



Análisis:

A la pregunta si conoce o no la existencia de un manual de normas y protocolos en el Área de Medicina Interna del Hospital, el 100% de los asistentes a la capacitación contestaron que no conocen.

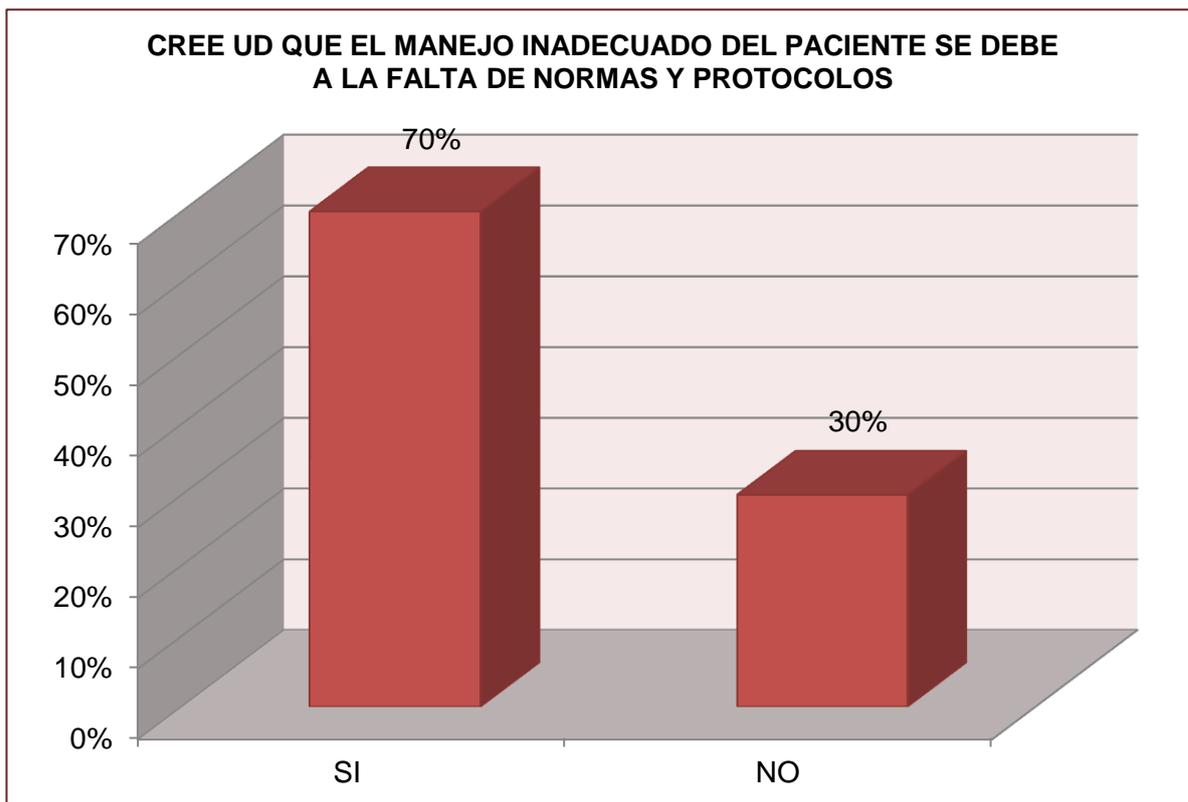
Cuadro y gráfico No. 14

Conocimiento que tiene el equipo de salud sobre el manejo del paciente por falta de protocolos.

Conocimiento	f	%
Si	20	70%
No	2	30%
TOTAL	22	100

Fuente: Encuesta a personal de Medicina Interna del Hospital IESS Santo Domingo de los Tsáchilas.

Elaboración: Lic. Roxana Verduga, MAESTRANTE Utpl.



Análisis:

Respecto al conocimiento que tiene el equipo de salud sobre que el manejo del paciente se debe a la falta de protocolos, el 70% se manifestó de acuerdo con esta situación; y, el 30% dijo lo contrario.

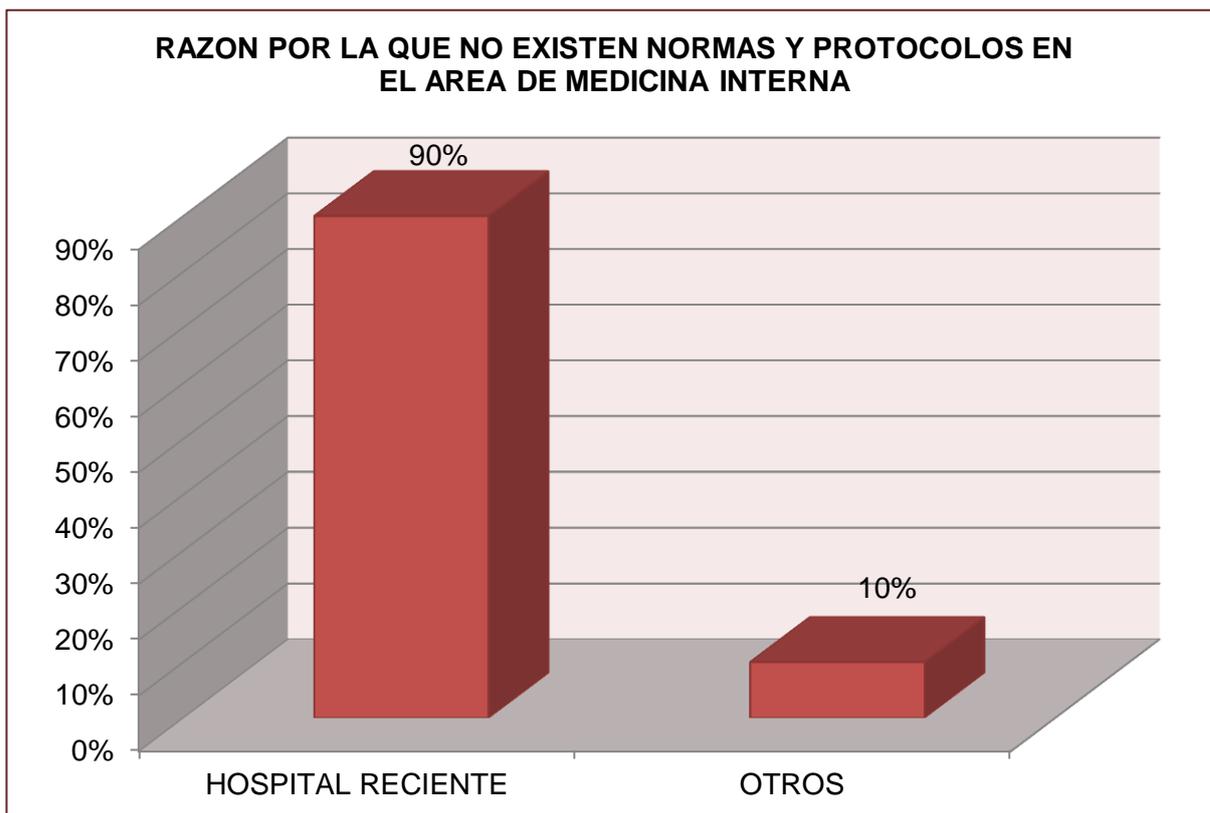
Cuadro y gráfico No. 15

Conocimiento que tiene el equipo de salud sobre normas y protocolos

Conocimiento	f	%
Hospital reciente	21	90%
Otros	1	10%
TOTAL	22	100

Fuente: Encuesta a personal de Medicina Interna del Hospital IESS Santo Domingo de los Tsáchilas.

Elaboración: Lic. Roxana Verduga, MAESTRANTE Utpl.



Análisis:

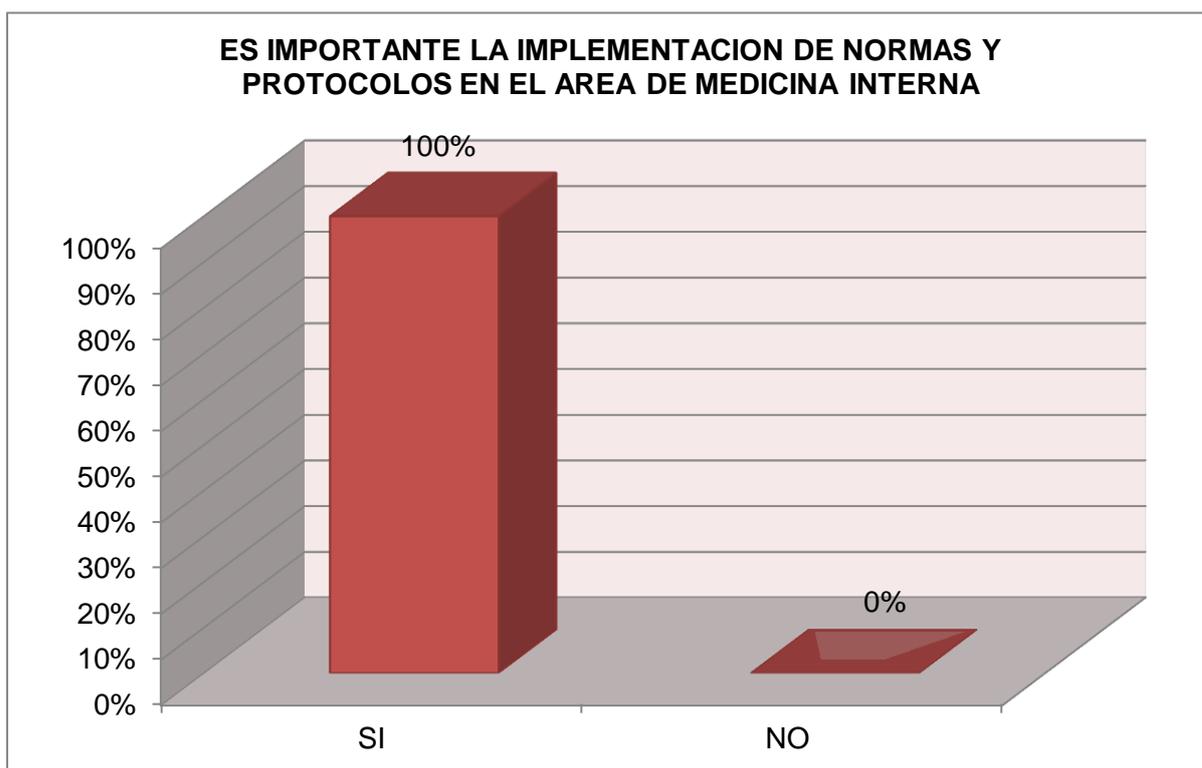
Los asistentes a la actualización sobre normas y protocolos del Área de Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas, el 90% de encuestados manifestó que no existen normas porque es un hospital reciente; y, el 10% dijo que por otras razones.

Cuadro y gráfico No. 16

Conocimiento que tiene el equipo de salud sobre implementación de normas y protocolos

Conocimiento	f	%
Si	21	90%
No	1	10%
TOTAL	22	100

Fuente: Encuesta a personal de Medicina Interna del Hospital IESS Santo Domingo de los Tsáchilas.
Elaboración: Lic. Roxana Verduga, MAESTRANTE Utpl.



Análisis:

El 60% de los asistentes a la capacitación sobre normas y protocolos, si conoce sobre la implementación de estos dos ítems; mientras que un 10% dijo lo contrario.

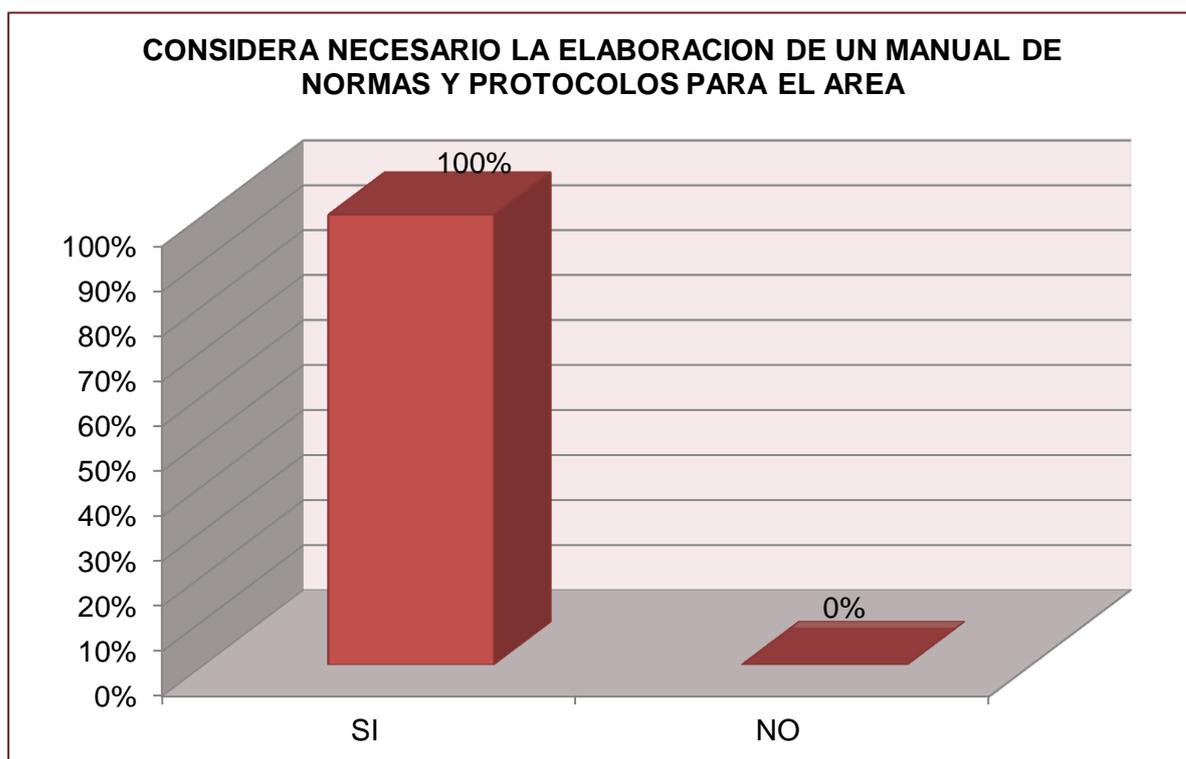
Cuadro y gráfico No. 17

Conocimiento que tiene el equipo de salud sobre la elaboración de un manual de normas y protocolos

Conocimiento	f	%
Si	22	100%
No	0	0%
TOTAL	22	100

Fuente: Encuesta a personal de Medicina Interna del Hospital IESS Santo Domingo de los Tsáchilas.

Elaboración: Lic. Roxana Verduga, MAESTRANTE Utpl.



Análisis:

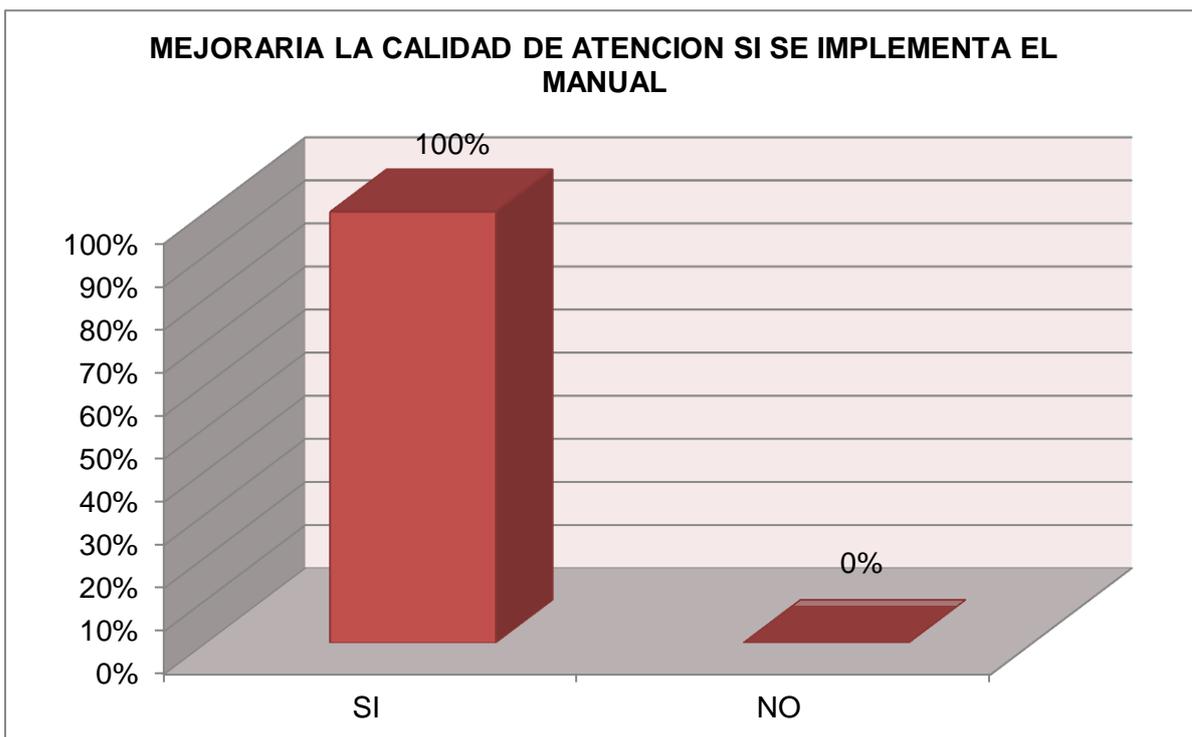
A la pregunta si conoce o no sobre la elaboración de un manual de normas y protocolos, el equipo de salud asistente a la actualización dijo en su totalidad que si era necesaria su elaboración.

Cuadro y gráfico No. 18

Conocimiento que tiene el equipo de salud sobre implementación del manual

Conocimiento	f	%
Si	22	100%
No	0	0%
TOTAL	22	100

Fuente: Encuesta a personal de Medicina Interna del Hospital IESS Santo Domingo de los Tsáchilas.
Elaboración: Lic. Roxana Verduga, MAESTRANTE Utpl.



Análisis:

Con respecto al mejoramiento de la calidad de atención mediante la implementación de un manual de normas y protocolos, el 100% de los asistentes a la capacitación manifestaron que sí.

3.3. Resultado 3

3.3.1. Plan de supervisión de enfermería, diseñado e implementado.

3.3.1.1. Actividad 1: Diseño del Plan de Supervisión.

En el periodo comprendido entre el 1 al 3 de Mayo del 2013, procedí a buscar bibliografía para diseñar plan de supervisión de enfermería en libros, internet, folletos, copias, y otras fuentes que me sirvieron de referencia para conseguir este fin. Una vez recolectada la información, se procede a procesarla y seleccionar los contenidos más adecuados para elaborar el plan de supervisión. La entrega se la realizó en la Dirección del Hospital, con la presencia del Director Dr. Carlos Carrión, la Coordinadora de Enfermería del Área Crítica, Lcda. Mercy Betancourt; y, la Maestrante de la UTPL, Lcda. Roxana Verduga.



Plan de supervisión

Introducción

La supervisión es una herramienta indispensable en los proyectos de mejoramiento de la calidad de atención, en donde se observa y analiza al personal de enfermería que desarrolla sus funciones dentro de hospitalización cirugía, la misma que debe brindar una atención con calidad y calidez durante la atención hospitalaria aplicando la base teórica para el ejercicio de esta profesión, donde se aplican las normas y protocolos para hacer más eficiente y efectiva la atención de enfermería lo que contribuye en el bienestar del paciente. La supervisión de la atención de enfermería en Medicina Interna, se constituye en un mecanismo útil para el paciente y para el equipo de salud, pues el primero resulta beneficiado porque se le garantiza una atención de calidad y mientras al segundo le ayuda a aplicar sus conocimientos, aumentar su satisfacción por el trabajo cumplido y potencializar su profesionalidad.

Así mismo la evaluación de la atención de la enfermera permitirá rediseñar estrategias y definir nuevos objetivos que incluyan al paciente y equipo médico que brinda atención, por lo tanto la supervisión permite verificar la correcta ejecución de las actividades, identifica problemas, estimula al personal y lo ayuda a comprender como mejorar su rendimiento profesional.

Justificación

Dado que la Enfermería consiste en aplicar conocimientos con bases científicas, habilidades y destrezas en el manejo del paciente hospitalizado en los diferentes procedimientos, el presente programa de supervisión se presenta para contribuir a la seguridad de los usuarios garantizando una mejor calidad de atención de enfermería en hospitalización. La enfermería como profesión practicada hace más de un siglo está en constante actualización por eso es indispensable guiarse con las normas y protocolos y posteriormente supervisar la aplicación en las jornadas diarias lo que permite al personal modificar su actuación, mejorar la calidad de atención al paciente, identificar las dificultades existentes al respecto en este ámbito para tratar de solucionarlos en bienestar del paciente.

Objetivos

General:

- Mejorar la calidad de atención de enfermería en el servicio Medicina Interna del hospital IESS-Santo Domingo de los Tsáchilas mediante la aplicación de un plan de monitoreo y supervisión de las normas y protocolos.

Específicos:

- a) Diseñar un plan de monitoreo y supervisión
- b) Diseñar las guías de supervisión
- c) Aplicar las guías de supervisión
- d) Identificar las dificultades existentes
- e) Planificar el programa de retroalimentación
- f) Elaborar formulario de informe de supervisión

Plan de monitoreo y supervisión

La presente supervisión es de tipo participativa y estará orientada hacia el personal de enfermeras profesionales y auxiliares de enfermería, se espera que sea eficaz, ya que motiva al personal en la ejecución correcta de sus actividades asistenciales, así como sugerir acerca de mejoras en la calidad de atención hacia el paciente, considerando que una persona motivada es más productiva dentro de una organización.

Tiempo: Se llevará a cabo desde el 06 al 30 de Mayo del 2013.

Espacio: Medicina Interna del hospital IESS-Santo Domingo de los Tsáchilas.

Frecuencia: Se supervisara 15 normas y protocolos en la primera semana de Mayo, 16 en el mes de Junio y 9 en el mes de Julio.

Universo: Está constituido por 18 talentos humanos de enfermería, de las cuales son 12 enfermeras profesionales y 6 auxiliares de enfermería.

Técnicas de supervisión: observación directa.

Retroalimentación: Se dará los contenidos del seminario-taller.

Responsable: Lcda. Roxana Verduga A., Maestrante UTPL.

Etapas de la ejecución de la supervisión:

1. Antes: diseñar las guías de supervisión según normas y protocolos.
2. Durante: aplicar guías de supervisión (observación)
3. Después: realizar informe de la supervisión identificándole los problemas.

Normas y protocolos.- Se supervisará tomando en cuenta su importancia y dificultad, pero sobre todo la técnica, los que serán:

- Normas administrativas de medicina interna
- Protocolo de atención en pacientes con sondaje vesical permanente
- Protocolo de atención de enfermería en pacientes con vía venosa periférica
- Protocolo de atención de enfermería en pacientes con vía oral
- Protocolo de atención de enfermería en pacientes con úlceras por presión
- Protocolo de atención de enfermería en pacientes con sonda nasogástrica

3.3.1.2. Actividad 2: *Implementación del Plan de Supervisión de Enfermería.*

Desde el 6 hasta el 30 de Mayo del 2013, y una vez elaborado y socializado el Plan de Supervisión de Enfermería con el equipo de salud que labora en el área Medicina Crítica del Hospital, en conjunto con la Lcda. Mercy Betancourt, se procedió a la aplicación de las guías al personal de enfermería del servicio en forma participativa y dinámica.

3.3.1.3. Actividad 3: *Plan de supervisión de enfermería, ejecutado y evaluado.*

Desde el 27 hasta el 31 de Mayo del 2013, se ejecutó y evaluó el Plan de Supervisión de Enfermería, tomando como referente la evaluación del desempeño que se realiza a la coordinadora de enfermería del Hospital del IESS de Santo Domingo, por parte del Dpto. de Talento Humano y Ministerio de Relaciones Laborales, resultados que definen lo siguiente:

Cuadro y gráfico No. 19

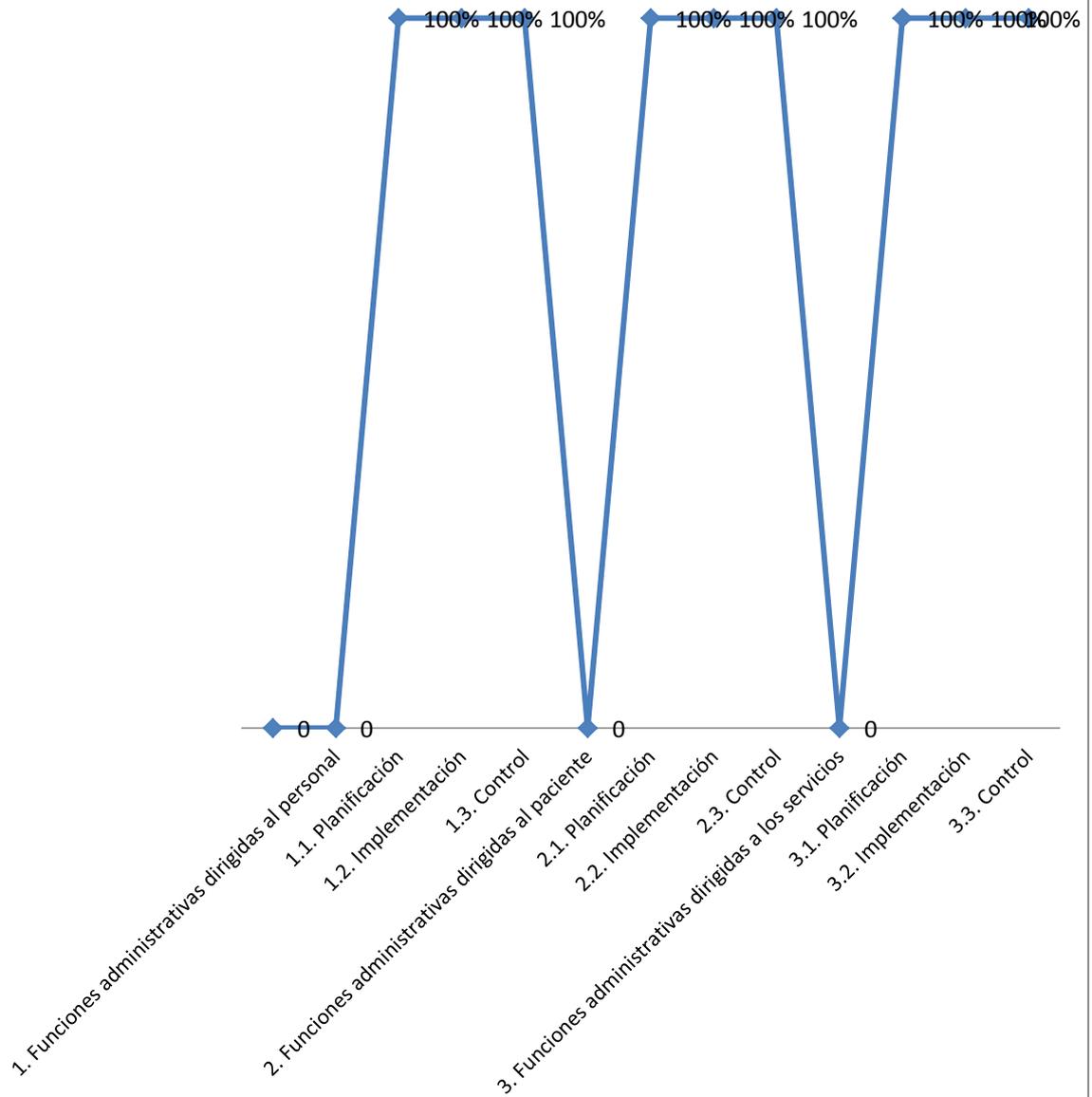
EVALUACIÓN SEMESTRAL DE FUNCIONES DE COORDINADORA DE ENFERMERÍA. HOSPITAL DEL IESS DE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS. ENERO-JUNIO/2013

ACTIVIDADES	CUMPLIMIENTO	
	SI	NO
1. Funciones administrativas dirigidas al personal		
<i>1.1. Planificación</i>	100%	
a) Investiga las necesidades del personal de enfermería.	✓	
b) Elabora diagnóstico situacional.	✓	
c) Programa y distribuye personal de enfermería por servicios y turnos.	✓	
d) Elabora descripción de puestos.	✓	
e) Elabora manuales.	✓	
f) Detecta necesidades de enseñanza en el servicio y programación.	✓	
g) Elabora presupuesto del departamento.	✓	
h) Elabora diversos programas según las necesidades y recursos.	✓	
i) Elabora normas y políticas del departamento	✓	
j) Maneja instrumentos técnico administrativos de la planeación	✓	
<i>1.2. Implementación</i>	100%	
a) Elabora organigramas de servicios	✓	
b) Efectúa selección, introducción y desarrollo del personal.	✓	
c) Establece sistemas de trabajo propios del departamento.	✓	
d) Dirige el personal de enfermería.	✓	
e) Establece los sistemas de comunicación.	✓	
f) Ejecuta diversos programas.	✓	
g) Eleva la productividad del personal	✓	
<i>1.3. Control</i>	100%	
a) Supervisa el personal.	✓	
b) Evalúa el personal.	✓	
c) Maneja los instrumentos de control.	✓	
d) Elabora varios informes.	✓	
e) Elabora reglamentos y vigila su cumplimiento.	✓	
f) Aplica incentivos y sanciones.	✓	
2. Funciones administrativas dirigidas al paciente		
<i>2.1. Planificación</i>	100%	
a) Investiga necesidades del paciente en forma integral, que requieren atención de enfermería.	✓	
b) Establece diagnóstico de enfermería.	✓	
c) Planifica la atención de enfermería	✓	
<i>2.2. Implementación</i>	100%	
a) Organiza e integra material y equipo necesarios para proporcionar la atención de enfermería.	✓	
b) Suministra la atención de enfermería.	✓	
<i>2.3. Control</i>	100%	
a) Maneja las formas de control de enfermería en la atención proporcionada.	✓	
b) Supervisa la atención de enfermería suministrada.	✓	
c) Evalúa continuamente la recuperación progresiva del paciente, o del descanso en caso contrario.	✓	
d) Elabora informes de enfermería en la atención del paciente	✓	
3. Funciones administrativas dirigidas a los servicios		
<i>3.1. Planificación</i>	100%	
a) Detecta necesidades de material, equipo, instrumental y otros en los servicios.	✓	
b) Realiza el cálculo de recursos materiales.	✓	
c) Solicita recursos necesarios.	✓	
d) Programa la optimización de recursos materiales	✓	
<i>3.2. Implementación</i>	100%	
a) Selecciona el equipo, material e instrumental en buenas condiciones.	✓	
b) Ejecuta varios programas.	✓	
c) Utiliza inventarios, manuales y demás formas en que se controlan y manejan los recursos materiales.	✓	
<i>3.3. Control</i>	100%	
a) Supervisa el aprovechamiento de los recursos materiales.	✓	
b) Evalúa la capacidad instalada en los servicios.	✓	
c) Elabora informes y actualización de inventarios.	✓	
d) Reporta desperfectos y otros.	✓	
e) Supervisa y evalúa la higiene ambiental de los servicios.	✓	

Fuente: Informe de evaluación del desempeño. Coordinación de Enfermería. Hospital IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas. (IESS-MRL, 2013).

Elaboración: Lcda. Roxana Verduga Andrade, Maestrante UTP.

CUMPLIMIENTO



ANÁLISIS:

De acuerdo al informe de la evaluación del desempeño realizada por el Dpto. Talento Humano del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas, en coordinación con el Ministerio de Relaciones Laborales de nuestro país, a la Coordinación de Enfermería de esta casa de salud, se observó que durante este periodo la Lcda. Mercy Betancourt, Coordinadora de Enfermería, obtuvo un puntaje de 100% en el cumplimiento de sus funciones administrativas dirigidas tanto al personal, paciente y a los servicios.

3.3.1.4. Evaluación del propósito

3.3.1.4.1. Pacientes que acuden al servicio de medicina interna del hospital de Santo Domingo de los Tsáchilas, reciben buena calidad de atención de enfermería.

INDICADOR: Hasta Junio 30/2013, el 90% de los pacientes ingresados en el área de medicina interna del Hospital IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas, reciben buena calidad de atención.

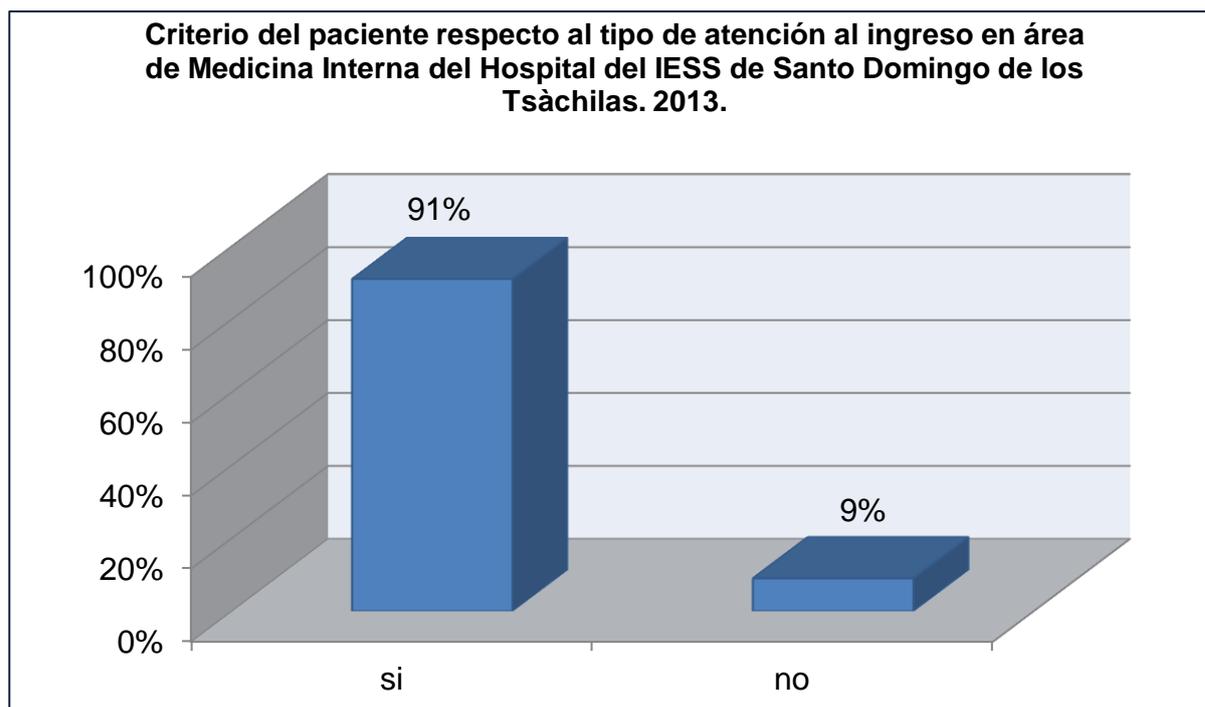
El día 30 de Junio del 2013, se evaluó la satisfacción a los pacientes ingresados en el área de medicina interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas mediante una encuesta, resultando que:

Cuadro y gráfico No. 20

Criterio del paciente respecto al tipo de atención al ingreso en área de Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas. 2013.

Tipo de atención	f	%
Si	21	91%
No	1	9%
TOTAL	22	100

Fuente: Encuesta satisfacción usuarios Área Medicina Interna .Hospital IESS Santo Domingo de los Tsáchilas.
Elaboración: Lic. Roxana Verduga, MAESTRANTE Utpl.



Análisis:

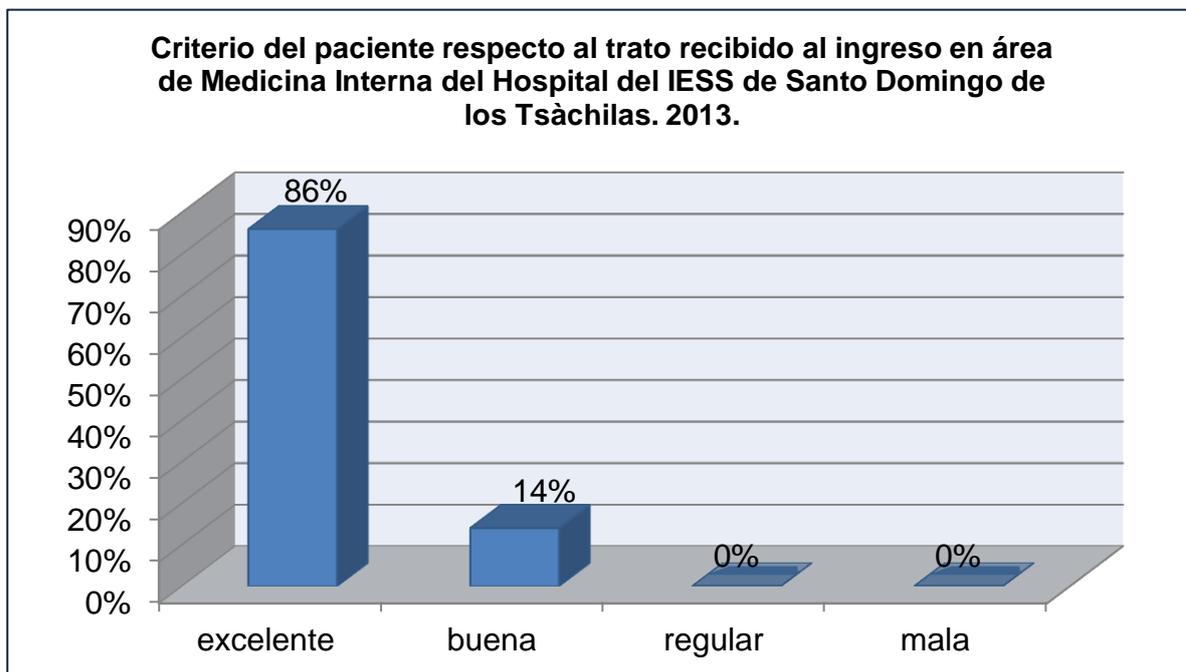
El 91% de los usuarios del área de Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas percibió que la atención recibida fue inmediata cuando ingresó a ésta; y, el 9% dijo que no fue recibido inmediatamente, sino que hubo demora y desinterés por su estado.

Cuadro y gráfico No. 21

Criterio del paciente respecto al trato recibido al ingreso en área de Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas. 2013.

Trato recibido	f	%
Excelente	19	86%
Buena	3	14%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
TOTAL	22	100

Fuente: Encuesta satisfacción usuarios. Área Medicina Interna- Hospital IESS Santo Domingo de los Tsáchilas.
Elaboración: Lic. Roxana Verduga, MAESTRANTE Utpl.



Análisis:

Los usuarios contestaron en la encuesta que el trato recibido en el área de Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas durante su estadía fue excelente en un 86%; sin embargo, un 14% dijo que éste había sido bueno.

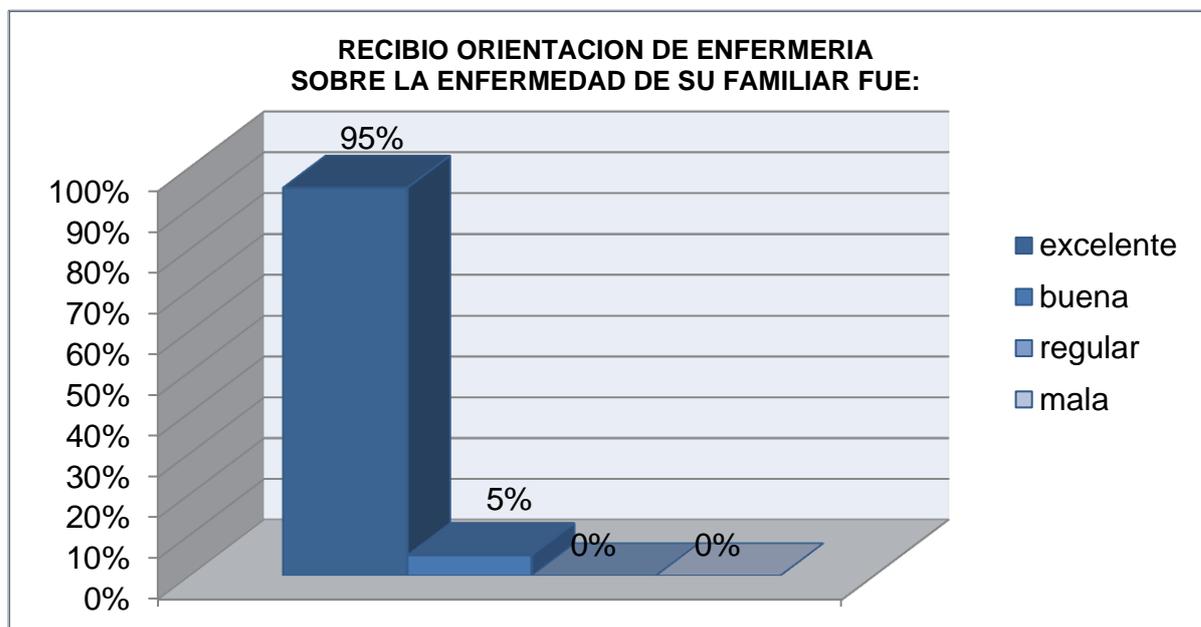
Cuadro y gráfico No. 22

Criterio del paciente respecto a la orientación de enfermería en área de Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas. 2013.

Orientación de enfermería	f	%
Excelente	20	95%
Buena	2	5%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
TOTAL	22	100

Fuente: Encuesta satisfacción usuarios- Área Medicina Interna. Hospital IESS Santo Domingo de los Tsáchilas.

Elaboración: Lic. Roxana Verduga, MAESTRANTE Utpl.



Análisis:

La percepción que tienen los usuarios sobre la orientación de enfermería durante su estancia hospitalaria, es excelente en un 95%; sin embargo, el 5% tiene una buena percepción.

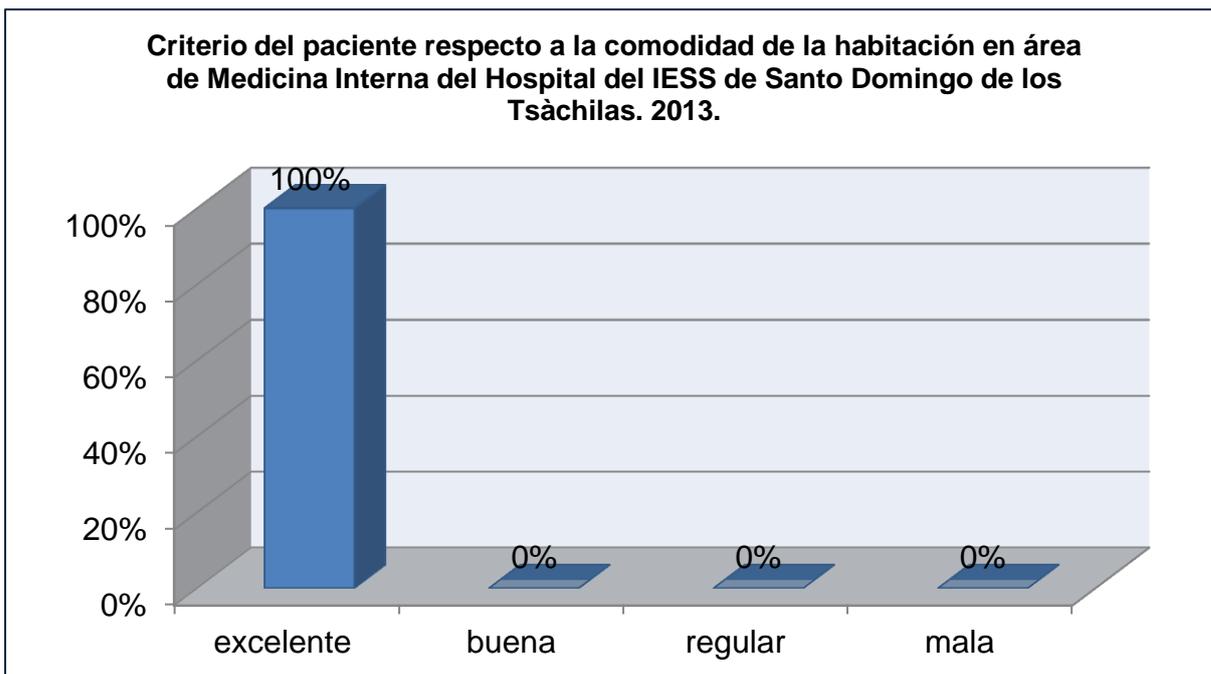
Cuadro y gráfico No. 23

Criterio del paciente respecto a la comodidad de la habitación en área de Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas. 2013.

Comodidad de habitación	f	%
Excelente	22	100%
Buena	0	0%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
TOTAL	22	100

Fuente: Encuesta satisfacción usuarios. Área Medicina Interna. Hospital IESS Santo Domingo de los Tsáchilas.

Elaboración: Lic. Roxana Verduga, MAESTRANTE Utpl.



Análisis:

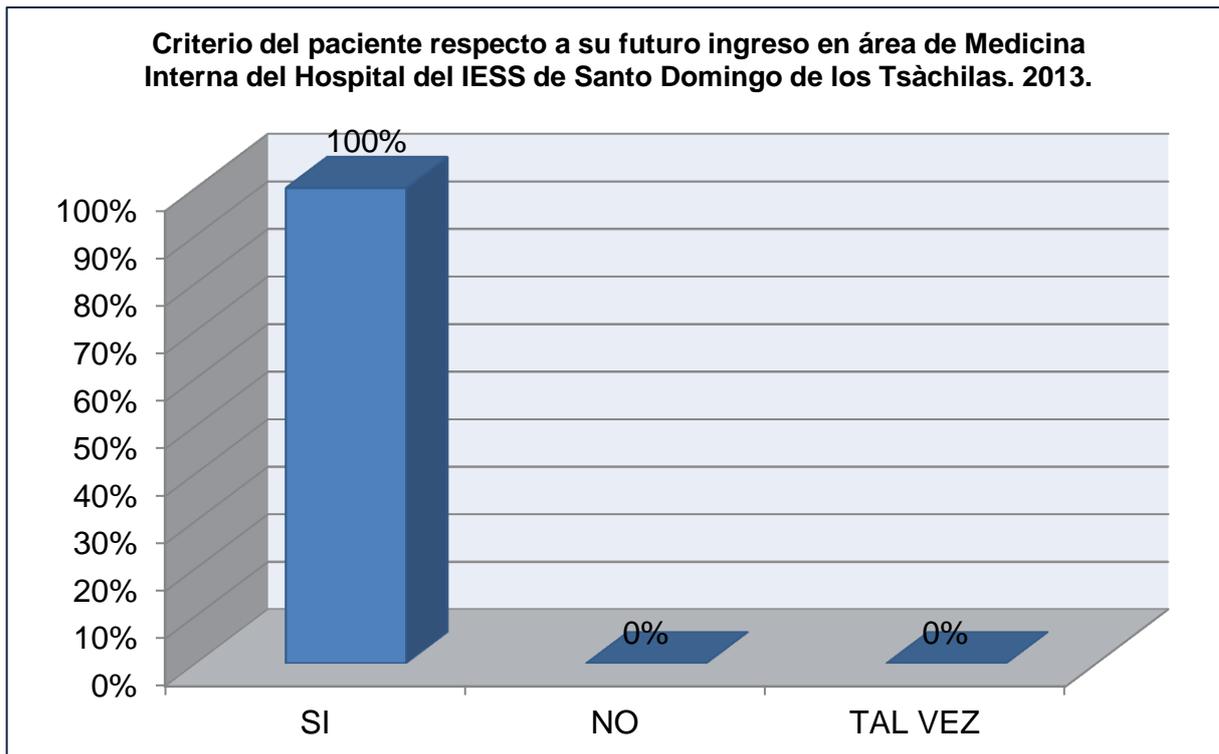
Los usuarios hospitalizados encuestados manifestaron que durante su estadía la comodidad de su habitación fue excelente en un 100%.

Cuadro y gráfico No. 24

Criterio del paciente respecto a su futuro ingreso en área de Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas. 2013.

Futuro ingreso	f	%
Si	22	100%
No	0	0%
Tal vez	0	0%
TOTAL	22	100

Fuente: Encuesta satisfacción usuarios. Área Medicina Interna. Hospital IESS Santo Domingo de los Tsáchilas.
Elaboración: Lic. Roxana Verduga, MAESTRANTE Utpl.



Análisis:

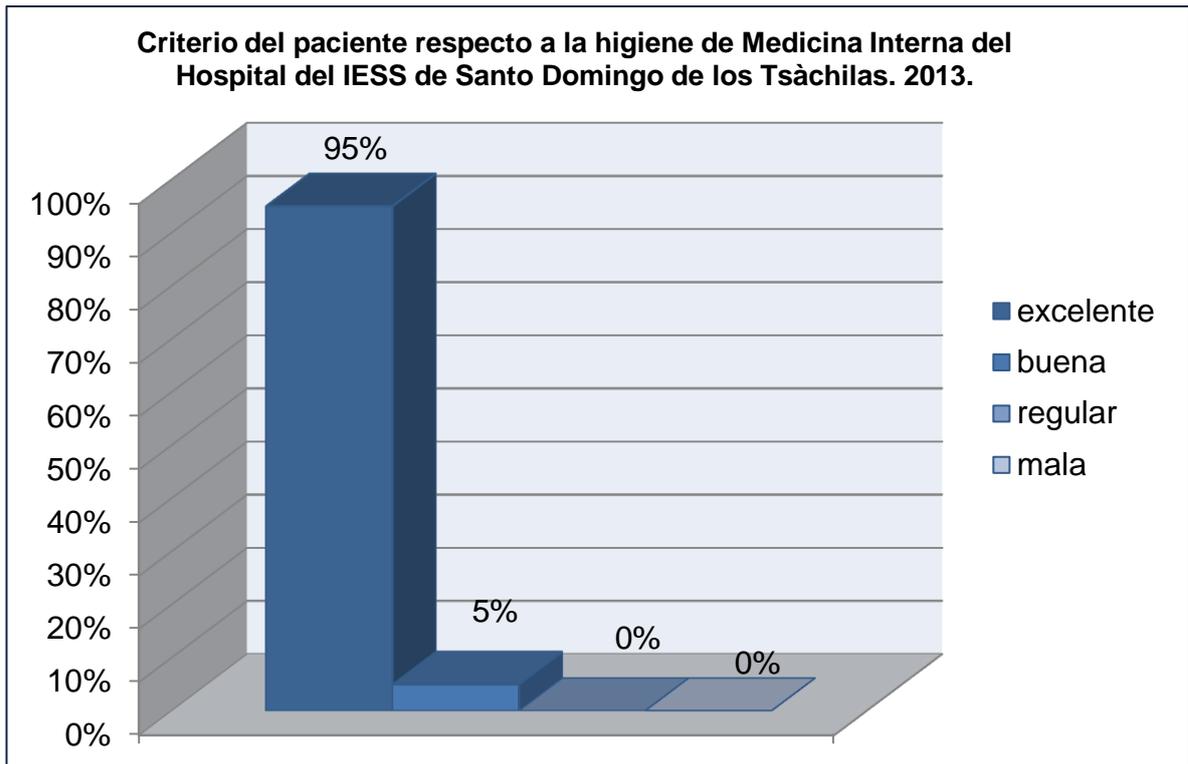
Con respecto a si ingresaría o no al área en el futuro, el 100% de los usuarios del Área de Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas, dijo que sí.

Cuadro y gráfico No. 25

Criterio del paciente respecto a la higiene de Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas. 2013.

Higiene	f	%
Excelente	21	95%
Buena	1	5%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
TOTAL	22	100

Fuente: Encuesta satisfacción a usuarios. Área Medicina Interna. Hospital IESS Santo Domingo de los Tsáchilas.
Elaboración: Lic. Roxana Verduga, MAESTRANTE Utpl.



Análisis:

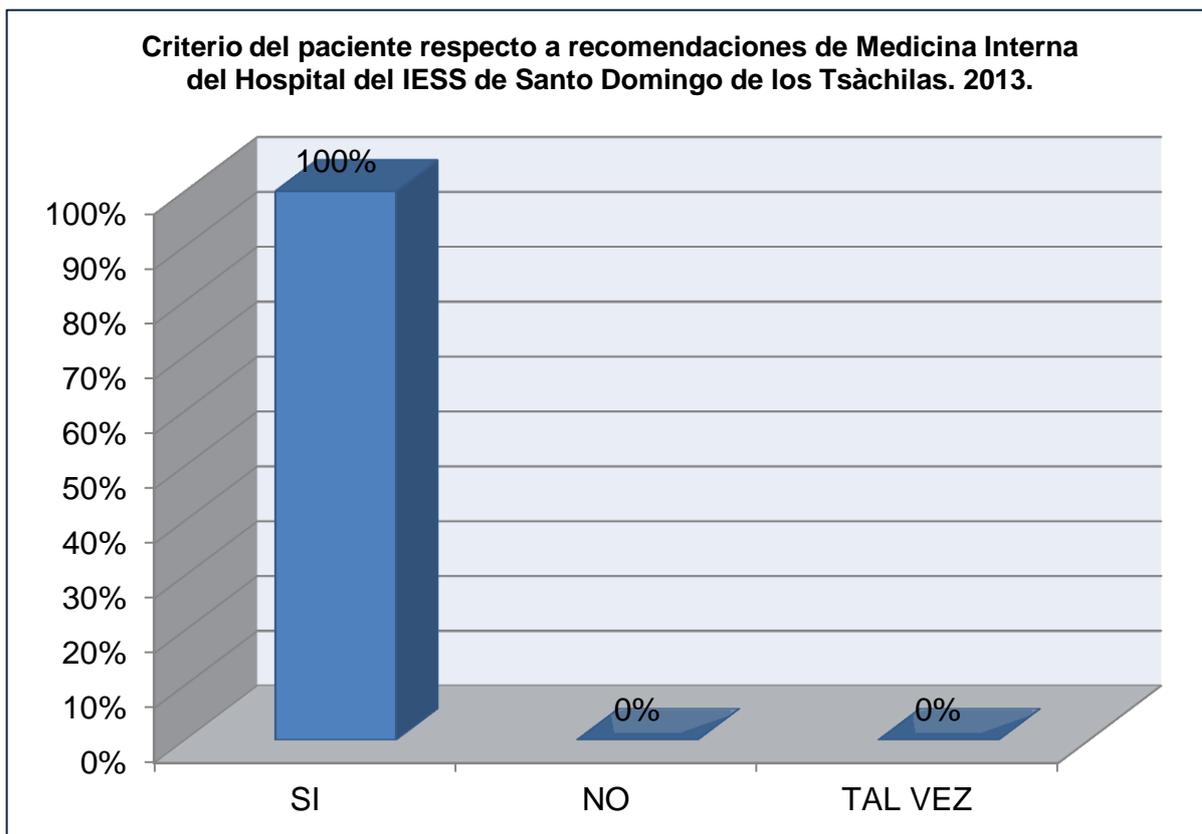
El 95% de los usuarios encuestados y que permanecieron hospitalizados en el área de Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas, dijeron que la higiene fue excelente; y, solamente 1, equivalente al 5% dijo que fue buena.

Cuadro y gráfico No. 26

Criterio del paciente respecto a recomendaciones de Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas. 2013.

Percepción	f	%
Si	22	100%
No	0	0%
Tal vez	0	0%
TOTAL	22	100

Fuente: Encuesta satisfacción usuarios. Área Medicina Interna. Hospital IESS Santo Domingo de los Tsáchilas.
Elaboración: Lic. Roxana Verduga, MAESTRANTE Utpl.



Análisis:

La percepción que tuvieron los pacientes hospitalizados en el área de Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas sobre recomendaciones de este servicio a otros afiliados fue en un 100% que sí.

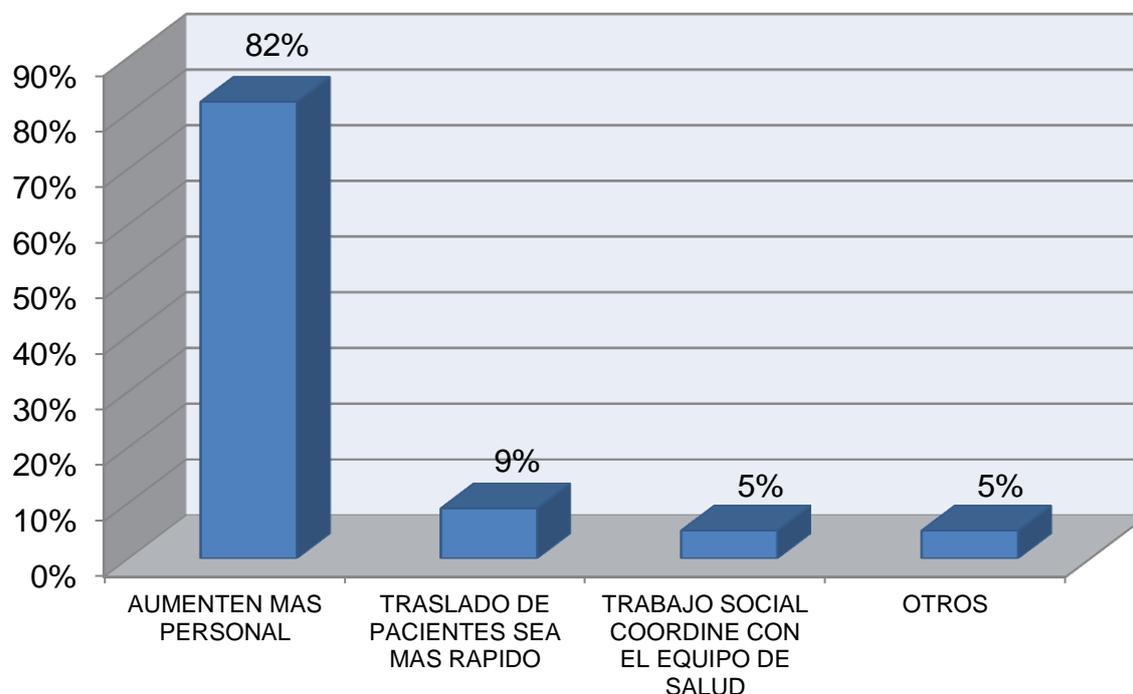
Cuadro y gráfico No. 27

Criterio del paciente respecto a sugerencias para mejorar servicio de Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas. 2013.

Sugerencias	f	%
Aumenten más personal	18	82%
Traslado de pacientes sea más rápido.	2	9%
Trabajo social coordine con el equipo de salud	1	5%
Otros	1	5%
TOTAL	22	100

Fuente: Encuesta satisfacción usuarios. Área Medicina Interna. Hospital IESS Santo Domingo de los Tsáchilas.
Elaboración: Lic. Roxana Verduga, MAESTRANTE Utpl.

Criterio del paciente respecto a sugerencias para mejorar servicio de Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas. 2013.



Análisis:

Los usuarios encuestados que estuvieron hospitalizados en el área de Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas manifestaron en un 82% que sugieren el aumento de más personal; el 9% sugiere que el traslado de pacientes sea más rápido; y, el 5% que Trabajo Social coordine con el equipo de salud.

3.3.1.5. Evaluación del indicador del fin

FIN: Contribuir a disminuir el índice de hospitalización en el área de medicina interna del Hospital IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas.

El fin no es posible medirlo por estar diseñado a largo plazo pero por ser un trabajo organizado con bases científicas en el desempeño del trabajo de enfermería, y al cumplirse el propósito y resultados se está aseverando su cumplimiento.

Conclusiones

Se concluye que la implementación de un proyecto de mejoramiento de la calidad de atención de enfermería en el Área de Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas, ha permitido establecer espacios de concienciación, donde las autoridades de la institución y el equipo de salud desempeñen sus funciones en forma reflexiva sobre el manejo de los pacientes, a fin de mejorar su calidad de atención.

Se planteó el diseño y aplicación de normas y protocolos de atención de enfermería en el área de Medicina Interna. Se cumplió en un 100% con todas las actividades planteadas para lograr mejorar el estado de salud, con la participación tanto del usuario como de todo el equipo de salud del área de medicina interna, mismos que manifestaron su satisfacción al mejorar la calidad de atención brindada y así lograr mejorar su salud.

Se proyectó actualizar al personal de salud que labora en el Servicio de Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas, objetivo que se logró desarrollando un plan de capacitación, con expositores de renombre dentro del ámbito médico, y logrando que los asistentes a la misma se sintieran satisfechos por esta actividad.

Se propuso diseñar e implementar un plan de supervisión, el mismo que se consiguió aplicándolo con resultados positivos tanto para el personal de salud como para el usuario.

Recomendaciones

Al Director del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas:

Establecer una relación adecuada a nivel institucional, con el propósito de desarrollar una gestión de formación continua en materia de capacitación en base a normas y protocolos para la atención del paciente que ingresa al área de Medicina Interna; así como, colaborar con las personas y actividades del área, sobre manejo de normas y protocolos y vigilar su cumplimiento.

A la Coordinadora de Enfermería del Hospital:

Exigir el monitoreo, supervisión y evaluación de forma periódica a los diversos departamentos que conforman el área de medicina interna, haciendo énfasis en la aplicación correcta de las normas y protocolos de atención de enfermería en el proceso de la atención al paciente que ingresa a ésta.

Organizar con el resto de áreas la planificación y ejecución de un plan de actualización, con el objetivo de mantener capacitado al personal de las áreas en forma correcta y orientada para reducir la insatisfacción del usuario.

Al equipo de salud del Área Medicina Interna:

Atender y manejar al paciente que ingresa al servicio, utilizando las normas y protocolos, de acuerdo al caso, en forma adecuada, con el propósito de obtener una recuperación más precoz y satisfactoria del paciente hospitalizado, brindando así una atención de calidad, con eficiencia y eficacia. Que la supervisión sea permanente ya que esta es una herramienta que permite identificar debilidades y corregirlas por medio de la retroalimentación.

A la UTPL:

Que siga impulsando este tipo de proyectos, mismos que benefician a la institución, pacientes y comunidad; y que permitan recibir el reconocimiento de las autoridades locales y nacionales.

Bibliografía

1. Alles, Martha (2012). Comportamiento organizacional. 1ª. Edic. Edit. Granica. Buenos Aires.
2. Alcalde, Pablo (2010). Calidad. 2ª. Edic. Edit. Editorial Paraninfo. Pag. 2
3. Ayuso M. Diego (2012). Gestión de enfermería y los servicios generales de organizaciones sanitarias. 1ª. Edic. Edit. Díaz de Santos. Pag. 21
4. Buele M. Norita (2013). Diseño, Ejecución y Gerencia de Proyectos para Salud. 1ª. Edic. Edit. UTPL. Loja-Ecuador.
5. Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. 8ª. Edic. Edit. Mc Graw Hill. Pág. 286.
6. Cibanal, Juan L. (2009). La relación enfermera-paciente. 1ª. Edic. Edit. Universidad de Antioquia. Pag. 151-152
7. Claudia Ariza, y cols. (2008). Calidad del cuidado de enfermería al paciente hospitalizado. 1ª. Edic. Edit. Pontificia Universidad Javeriana. Pag. 23-26
8. Consejo Internacional de Enfermería (CIE). (2009). Servir a la comunidad y garantizar la calidad: las enfermeras se comprometen a dispensar cuidados innovadores. Ginebra.
9. Constitución Política del Ecuador (2008). Art. 32.
10. Feldman LB, Cunha. (2006). Identificación de los criterios de evaluación de resultados para el servicio de enfermería en los programas de acreditación de hospitales. Revista Latinoamericana Enfermagem. Recuperado de:
11. Gnneco T. Gilda (2006) Síntesis del documento elaborado por el Comité de Calidad de Enfermería del Complejo Hospitalario Norte en base revisión bibliográfica recopilada durante el año 2004-2005 sobre Modelos de Cuidados de Enfermería.
12. Gobierno Provincial de Santo Domingo de los Tsáchilas (2012). Datos informativos. Encontrado en: www.gobprovsantodomingotsachilas.gov.ec
13. http://www.scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132...script=sci_arttext
14. INEC (2010). Censo de población y vivienda. Población de Santo Domingo de los Tsáchilas. Recuperado: Abril /2013. Disponible: www.inec@gov.ec
15. Ivancevich, John M. (2005). Administración de Recursos Humanos. 2ª. Edic. Edit. Mc Graw Hill. México. Pag. 162-163.
16. James Robert Evans, et Al. (2008). Administración y control de la calidad. 7ª. Edic. Edit. Cengage Learning Editores. Pag. 12
17. Malangón, Gustavo (2008). Administración hospitalaria. 3ª. Edición. Edit. Médica Panamericana. Impreso en Colombia.

18. Matorras W. José R. y otros. (2008). Tratado de reproducción humana para enfermería. 1ª. Edic. Edit. Médica Panamericana. Pag. 512-515
19. Miguel L.V, María D. (2005). Enfermería psicosocial y salud mental. 1ª. Edic. Edit. Elsevier España. Pag. 18-20
20. Miranda G. Jhon, et al. (2007). Introducción a la gestión de la calidad. 1ª. Edic. Edit. Delta Publicaciones. Pag. 13-18
21. Murillo A. Diego, y cols. (2011). La gestión de Enfermería y los servicios generales en las organizaciones sanitarias.
22. OPS (2001). La transformación de la gestión de hospitales en América Latina y el Caribe. 1ª. Edic. Edit. OPS/Oficina Regional España. Pág. 224
23. Ortega V, María, et Al. (2009). Manual de evaluación de la calidad del servicio en enfermería. 2ª. Edic. Edit. Ed. Médica Panamericana. Pag. 7
24. Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo del Ecuador (2013). Plan Nacional del Buen Vivir. Título VII - Régimen del buen vivir. Capítulo Primero: Inclusión y Equidad. Art. 340.
25. Pérez M, Benito A. (2007). La equidad en los servicios de salud. Rev Cubana Salud Pública 2007; 33(3)
26. Pérez R, L. (2004). Marketing para los servicios de salud. Edit. Pearson. 1ª. Edic. México.
27. Piedra, M. (2009). Diseño, ejecución y gerencia de proyectos para salud: trabajo de grado I. 1ª. Edic. Edit. UTPL. Loja-Ecuador.
28. Pineda, E. B y cols. (2008) Metodología de la Investigación. 3ª. Edic. Edit. OPS. Washington D.C. Pág. 148-150.
29. Richards, Ann, et Al. (2010). Guía de supervivencia para enfermería hospitalaria. 2ª. Edic. Edit. Elsevier España. Pag. 15
30. Salvatierra F. Vilma, y cols. (2006). Gestión del cuidado esencia de ser enfermera. En: Revista Enfermería (Chile). Vol. 41. N° 130.
31. Sánchez Franco Clara Inés (2010). La gestión de enfermería. Un proceso de formación y capacitación. Rev Enferm 2009; 7 (2). Antioquia, Colombia
32. Santos H. Francisco X., et Al. (2004). Metodología básica de investigación en enfermería. 1ª. Edic. Edit. Díaz de Santos. (Pag. 37). Universidad Técnica Particular de Loja (2011). Instructivo para la elaboración y presentación del trabajo de investigación. 1ª. Edic. Edit. UTPL. Loja-Ecuador.
33. Val-Pardo Isabel de (2011). Centros Hospitalarios: Pensamiento estratégico y creación de valor. Ediciones Díaz de Santos S.A. Madrid, España.

APÈNDICES

APÉNDICE 1: CERTIFICACIÓN INSTITUCIONAL



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
DIRECCIÓN DEL SEGURO DE SALUD INDIVIDUAL Y FAMILIAR
SUBDIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO Y CONTROL DE PRESTACIONES
HOSPITAL IESS SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS

CERTIFICACIÓN

Dr. **Carlos Carrión**, Director Médico del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas, a petición de parte interesada tiene a bien

CERTIFICAR

Que la **Lcda. Roxana Verduga Andrade**, Enfermera de esta casa de salud y Egresada de la Maestría en Gerencia de Salud para el Desarrollo Local de la Universidad Técnica Particular de Loja, previa autorización desarrolló con éxito en esta institución su proyecto de acción titulado:

“Mejoramiento de la calidad de atención de enfermería en el área Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas. 2013”

El mismo que tuvo como objetivo mejorar la calidad de atención de enfermería en el servicio de Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas, a través del diseño y aplicación de normas y protocolos; actualización del personal de enfermería; y, diseño e implementación de plan de supervisión, para disminuir el índice de hospitalización.

Lo que Certifico en honor a la verdad.

Santo Domingo de los Tsáchilas, Septiembre del 2012.


Dr. Carlos Carrión
DIRECTOR MÉDICO

Av. Río Lelia s/n y Av. La Lorena, Junto a Urbanización Vista Hermosa
Teléfono 023940800
Santo Domingo-Ecuador

APÉNDICE 2: REGISTRO DE AVANCE DEL PROYECTO

FICHA DE CONTROL DE AVANCE DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN-ACCIÓN.

Nombres y Apellidos: Lic. Roxana Verduga

Centro Universitario: Portoviejo

Título del proyecto: “Mejoramiento de la calidad de atención de enfermería en el área Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas. 2013”

RESULTADOS ESPERADOS O COMPONENTES DEL PROYECTO	INDICADORES	CRONOGRAMA							OBSERVACIONES	
		(% de avance)								
		F	M	A	M	J	J	A	S	
RESULTADO 1										
Manual de Normas y Protocolos de atención de enfermería, diseñado e implementado.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hasta Febrero 28/2013, el 100% del Manual de Normas y Protocolos, diseñado ➤ Hasta Marzo 30/2013, el 100% de las normas y protocolos, aplicándose. 		X	X						Actividades cumplidas de acuerdo al cronograma
RESULTADO 2										
Personal de enfermería que labora en el Servicio de Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas, actualizado	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hasta Abril 30/2013, el 95% del personal que labora en el área de Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas, actualizado en normas y protocolos. 				X	X				Actividades cumplidas de acuerdo al cronograma
RESULTADO 3										
Plan de supervisión de enfermería, diseñado y aplicándose.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hasta Mayo 31/02013, el 95% del Plan de Supervisión de enfermería, diseñado e implementado en el área de Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas. 						X	X		Actividades cumplidas de acuerdo al cronograma

Lic. Marcela Viteri, Mg.Sc
DIRECTORA DE TESIS

APÉNDICE 3: OFICIOS ENVIADOS



Santo Domingo de los Tsáchilas, Febrero 08/2013.

Dr.
Carlos Carrión, Director Médico
HOSPITAL DEL IESS DE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS
Presente

De mi consideración:

Quien suscribe la presente, **Lcda. Roxana Verduga Andrade**, perteneciente al área de Medicina Interna del Hospital y Egresada de la Universidad Técnica Particular de Loja, solicito a Ud. muy comedidamente, autorizar la ejecución de mi proyecto de acción titulado: **"Mejoramiento de la calidad de atención de enfermería en el área Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas. 2013"**, a fin de obtener el título de IV nivel.

Esperando una respuesta favorable a la presente, me es grato reiterar a Ud. mi consideración y estima.

Atentamente,


Lcda. Roxana Verduga Andrade
EGRESADA U.T.P.L

CC. Archivo.

Circ. No. 01-03-2013


HOSPITAL IESS
SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS
DIRECCIÓN MÉDICA RECEPCIONES
N° TRAMITE Sancta y
NOMBRE Lidia Roxana Verduga A.
FECHA 08/02/2013

Mejoramiento de la calidad de atención de enfermería en el área Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas. 2013 **LCDA. LIDIA ROXANA VERDUGA A. MAESTRANTE**



Santo Domingo de los Tsáchilas, Febrero 12/2013

Lcda.
Mercy Betancourt, Coordinadora de Enfermería
HOSPITAL IESS SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS
Presente.

De mi consideración:

La profesional del área de Medicina Interna de esta casa de salud, Lcda. Roxanna Verduga Andrade, a Ud. muy respetuosamente invita a una reunión, la misma que se efectuará el día 14/02/2013 a partir de las 10H00 en la Oficina de Reuniones de Enfermería, con la finalidad de conformar un comité para la elaboración y actualización de normas y protocolos, como un requisito previo a la obtención del título de magíster en salud para el desarrollo local.

Esperando una respuesta favorable a la presente, desde ya le anticipo mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente,


Lcda. Roxana Verduga Andrade
MAESTRANTE U.T.P.L.

c.c. Archivo
c.c. Lic. Roxana Paulette Ferrín, Responsable de Clínica
Lic. Elaine Triviño Quiñonez,
Lic. Sobeida Delgado
Lic. Mayra Cedeño Vera
Lic. Patricia Ortega
Lic. Cecilia Esmeralda
Lic. Roxana Verduga

Facilito


Mejoramiento de la calidad de atención de enfermería en el área Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas. 2013 **LCDA. LIDIA ROXANA VERDUGA A. MAESTRANTE**



Santo Domingo de los Tsáchilas, Abril 30/2013

Dr.
Carlos Carrión, Director Médico
Hospital del IESS-Santo Domingo de los Tsáchilas.
Presente.

De mi consideración:

Yo, **Lcda. Roxana Verduga Andrade**, profesional del área de Medicina Interna de este nosocomio, a Ud. muy respetuosamente invito a una reunión, la misma que se efectuará el día 03/05/2013 a las 10H00 en la Dirección del Hospital, con la finalidad de solicitar autorización para la implementación de un plan de supervisión de enfermería, como parte de las actividades dentro de la ejecución de mi tesis.

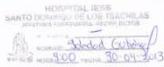
Su presencia dará mayor realce a este importante evento, por lo que desde ya reciba mis sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Lcda. Roxana Verduga Andrade
MAESTRANTE U.T.P.L.

c.c. Archivo

Lcda. Mercy Betancourt, Coordinadora de Enfermería del Hospital IESS
Santo Domingo de los Tsáchilas.



Santo Domingo de los Tsáchilas, Abril 5 del 2013.

Lcda.
Roxana Ferrin, Responsable del Área de Medicina Interna
HOSPITAL IESS SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS
Presente

De mi consideración:

Por medio del presente, la egresada de la Maestría en Gerencia Integral en Salud para el Desarrollo local de la U.T.P.L. Lcda. Roxana Verduga Andrade, le extiende un cordial saludo y a la vez le solicita su presencia como EXPOSITORA el desarrollo del evento "Actualización de conocimientos sobre normas y protocolos de atención de enfermería", el mismo que se llevará a cabo durante el periodo del 08 al 30 de Abril del 2013 de 12H00 a 14H00 en el Auditorium del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas. Su participación sería:

FECHA	HORA	TEMA
12-04-2013	12H00 a 14H00	Normas técnicas y administrativas

Esperando una respuesta favorable a la presente, me anticipo en agradecerle.

Atentamente,

Lcda. Roxana Verduga Andrade
MAESTRANTE U.T.P.L.

Ferrin, 05/04/2013 - 14H30

HOSPITAL IESS
SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS
Lcda. Roxana Ferrin D.
RESPONSABLE DE MEDICINA INTERNA-E

CC. Archivo.



Santo Domingo de los Tsáchilas, Abril 5 del 2013.

Lcda.
Rocio Cazañas, Responsable del Área de Ginecología
HOSPITAL IESS SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS
Presente

De mi consideración:

Por medio del presente, la egresada de la Maestría en Gerencia Integral en Salud para el Desarrollo local de la U.T.P.L. Lcda. Roxana Verduga Andrade, le extiende un cordial saludo y a la vez le solicita su presencia como EXPOSITORA el desarrollo del evento "Actualización de conocimientos sobre normas y protocolos de atención de enfermería", el mismo que se llevará a cabo durante el periodo del 08 al 30 de Abril del 2013 de 12H00 a 14H00 en el Auditorium del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas. Su participación sería:

FECHA	HORA	TEMA
11-04-2013	12H00 a 14H00	Atención de calidad en enfermería

Esperando una respuesta favorable a la presente, me anticipo en agradecerle.

Atentamente,


Lcda. Roxana Verduga Andrade
MAESTRANTE U.T.P.L.

Recibido:


CC. Archivo.



Santo Domingo de los Tsáchilas, Abril 5 del 2013.

Lcda.
Cecilia Esmeralda, Enfermera de Cuidado Directo
HOSPITAL IESS SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS
Presente

De mi consideración:

Por medio del presente, la egresada de la Maestría en Gerencia Integral en Salud para el Desarrollo local de la U.T.P.L. Lcda. Roxana Verduga Andrade, le extiende un cordial saludo y a la vez le solicita su presencia como EXPOSITORA el desarrollo del evento "Actualización de conocimientos sobre normas y protocolos de atención de enfermería", el mismo que se llevará a cabo durante el periodo del 08 al 30 de Abril del 2013 de 12H00 a 14H00 en el Auditorium del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas. Su participación sería:

FECHA	HORA	TEMA
17-04-2013	12H00 a 14H00	El rol de la enfermera en la atención clínica

Esperando una respuesta favorable a la presente, me anticipo en agradecerle.

Atentamente,


Lcda. Roxana Verduga Andrade
MAESTRANTE U.T.P.L.

Recibido
de Cecilia Esmeralda


CC. Archivo.



Santo Domingo de los Tsáchilas, Abril 5 del 2013.

Dra.
Maribel Roldán, Médico Tratante de Medicina Interna
HOSPITAL IESS SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS
Presente

De mi consideración:

Por medio del presente, la egresada de la Maestría en Gerencia Integral en Salud para el Desarrollo local de la U.T.P.L. Lcda. Roxana Verduga Andrade, le extiende un cordial saludo y a la vez le solicita su presencia como EXPOSITORA al desarrollo del evento "Actualización de conocimientos sobre normas y protocolos de atención de enfermería", el mismo que se llevará a cabo durante el periodo del 08 al 30 de Abril del 2013 de 12H00 a 14H00 en el Auditorium del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas. Su participación sería:

FECHA	HORA	TEMA
08-04-2013	12H00 a 14H00	Calidad de atención

Esperando una respuesta favorable a la presente, me anticipo en agradecerle.

Atentamente,


Lcda. Roxana Verduga Andrade
MAESTRANTE U.T.P.L.

cc. Archivo.





Santo Domingo de los Tsáchilas, Abril 5 del 2013.

Lcda.
Susana Arrieta, Responsable del Área de Pediatría
HOSPITAL IESS SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS
Presente

De mi consideración:

Por medio del presente, la egresada de la Maestría en Gerencia Integral en Salud para el Desarrollo local de la U.T.P.L. Lcda. Roxana Verduga Andrade, le extiende un cordial saludo y a la vez le solicita su presencia como EXPOSITORA al desarrollo del evento "Actualización de conocimientos sobre normas y protocolos de atención de enfermería", el mismo que se llevará a cabo durante el periodo del 08 al 30 de Abril del 2013 de 12H00 a 14H00 en el Auditorium del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas. Su participación sería:

FECHA	HORA	TEMA
10-04-2013	12H00 a 14H00	Humanización de los servicios de salud

Esperando una respuesta favorable a la presente, me anticipo en agradecerle.

Atentamente,


Lcda. Roxana Verduga Andrade
MAESTRANTE U.T.P.L.

CC. Archivo.





Santo Domingo de los Tsáchilas, Abril 5 del 2013.

Lcda.
Patricia Ortega, Enfermera de Cuidado Directo
HOSPITAL IESS SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS
Presente

De mi consideración:

Por medio del presente, la egresada de la Maestría en Gerencia Integral en Salud para el Desarrollo local de la U.T.P.L. Lcda. Roxana Verduga Andrade, le extiende un cordial saludo y a la vez le solicita su presencia como EXPOSITORA el desarrollo del evento "Actualización de conocimientos sobre normas y protocolos de atención de enfermería", el mismo que se llevará a cabo durante el periodo del 08 al 30 de Abril del 2013 de 12H00 a 14H00 en el Auditorium del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas. Su participación sería:

FECHA	HORA	TEMA
24-04-2013	12H00 a 14H00	Relaciones interpersonales

Esperando una respuesta favorable a la presente, me anticipo en agradecerle.

Atentamente,


Lcda. Roxana Verduga Andrade
MAESTRANTE U.T.P.L.

CC. Archivo.





Santo Domingo de los Tsáchilas, Abril 5 del 2013.

Dra.
María Eugenia Palma, Médico Residente de Medicina Interna
HOSPITAL IESS SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS
Presente

De mi consideración:

Por medio del presente, la egresada de la Maestría en Gerencia Integral en Salud para el Desarrollo local de la U.T.P.L. Lcda. Roxana Verduga Andrade, le extiende un cordial saludo y a la vez le solicita su presencia como EXPOSITORA el desarrollo del evento "Actualización de conocimientos sobre normas y protocolos de atención de enfermería", el mismo que se llevará a cabo durante el periodo del 08 al 30 de Abril del 2013 de 12H00 a 14H00 en el Auditorium del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas. Su participación sería:

FECHA	HORA	TEMA
09-04-2013	12H00 a 14H00	Gestión de talento humano

Esperando una respuesta favorable a la presente, me anticipo en agradecerle.

Atentamente,


Lcda. Roxana Verduga Andrade
MAESTRANTE U.T.P.L.

CC. Archivo.





Santo Domingo de los Tsáchilas, Abril 5 del 2013.

Lcda.
Elaine Triviño, Enfermera de Cuidado Directo
HOSPITAL IESS SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS
Presente

De mi consideración:

Por medio del presente, la egresada de la Maestría en Gerencia Integral en Salud para el Desarrollo local de la U.T.P.L. Lcda. Roxana Verduga Andrade, le extiende un cordial saludo y a la vez le solicita su presencia como EXPOSITORA el desarrollo del evento "Actualización de conocimientos sobre normas y protocolos de atención de enfermería", el mismo que se llevará a cabo durante el periodo del 08 al 30 de Abril del 2013 de 12H00 a 14H00 en el Auditorium del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas. Su participación sería:

FECHA	HORA	TEMA
15-04-2013	12H00 a 14H00	Funciones y actividades del equipo que labora en el servicio Medicina Interna.

Esperando una respuesta favorable a la presente, me anticipo en agradecerle.

Atentamente,

Lcda. Roxana Verduga Andrade
MAESTRANTE U.T.P.L.

*Recibido en
29/04/2013*

CC. Archivo.



Santo Domingo de los Tsáchilas, Abril 5 del 2013.

Lcda.
Isabel Fajardo, Enfermera de Cuidado Directo
HOSPITAL IESS SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS
Presente

De mi consideración:

Por medio del presente, la egresada de la Maestría en Gerencia Integral en Salud para el Desarrollo local de la U.T.P.L. Lcda. Roxana Verduga Andrade, le extiende un cordial saludo y a la vez le solicita su presencia como EXPOSITORA el desarrollo del evento "Actualización de conocimientos sobre normas y protocolos de atención de enfermería", el mismo que se llevará a cabo durante el periodo del 08 al 30 de Abril del 2013 de 12H00 a 14H00 en el Auditorium del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas. Su participación sería:

FECHA	HORA	TEMA
29-04-2013	12H00 a 14H00	Clima laboral

Esperando una respuesta favorable a la presente, me anticipo en agradecerle.

Atentamente,

Lcda. Roxana Verduga Arteaga
MAESTRANTE U.T.P.L.

*Recibido en
29/04/2013*

CC. Archivo.



Santo Domingo de los Tsáchilas, Abril 5 del 2013.

Lcda.
Mayra Cedeño, Enfermera de Cuidado Directo
HOSPITAL IESS SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS
Presente

De mi consideración:

Por medio del presente, la egresada de la Maestría en Gerencia Integral en Salud para el Desarrollo local de la U.T.P.L. Lcda. Roxana Verduga Andrade, le extiende un cordial saludo y a la vez le solicita su presencia como EXPOSITORA el desarrollo del evento "Actualización de conocimientos sobre normas y protocolos de atención de enfermería", el mismo que se llevará a cabo durante el periodo del 08 al 30 de Abril del 2013 de 12H00 a 14H00 en el Auditorium del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas. Su participación sería:

FECHA	HORA	TEMA
16-04-2013	12H00 a 14H00	Normas y protocolos de enfermería

Esperando una respuesta favorable a la presente, me anticipo en agradecerle.

Atentamente,


Lcda. **Roxana Verduga Andrade**
MAESTRANTE U.T.P.L.

CC. Archivo.





Santo Domingo de los Tsáchilas, Abril 5 del 2013.

Lcda.
Alexandra Muñoz, Enfermera de Cuidado Directo
HOSPITAL IESS SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS
Presente

De mi consideración:

Por medio del presente, la egresada de la Maestría en Gerencia Integral en Salud para el Desarrollo local de la U.T.P.L. Lcda. Roxana Verduga Andrade, le extiende un cordial saludo y a la vez le solicita su presencia como EXPOSITORA el desarrollo del evento "Actualización de conocimientos sobre normas y protocolos de atención de enfermería", el mismo que se llevará a cabo durante el periodo del 08 al 30 de Abril del 2013 de 12H00 a 14H00 en el Auditorium del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas. Su participación sería:

FECHA	HORA	TEMA
25-04-2013	12H00 a 14H00	Clima organizacional

Esperando una respuesta favorable a la presente, me anticipo en agradecerle.

Atentamente,


Lcda. **Roxana Verduga Arteaga**
MAESTRANTE U.T.P.L.

CC. Archivo.



APÈNDICE 4: ENCUESTAS



HOSPITAL IEES SANTO DOMINGO DE LOS THACHILAS



Encuesta #2 de satisfacción, después de capacitación al personal de Enfermería

Encuesta dirigida al usuario externo (familiar y paciente) para conocer la satisfacción de la atención de enfermería durante la hospitalización en el área de Medicina Interna.

1. ¿Cuándo ingresaron al servicio de hospitalización de medicina Interna fueron bien recibidos?

SI (___)

NO(___)

Excelente(_)

Buena (_)

Regular(_)

Mala (_)

2. ¿Según su apreciación el personal de enfermería que lo recibió le dio la orientación sobre la enfermedad, normas del servicio u otras?

Y si Ud. Preguntó por alguna razón la respuesta fue:

Excelente (_)

Buena (_)

Regular (_)

Mala (_)

3. ¿Según su apreciación cómo calificaría Ud. comodidad del cuarto?

Excelente (_)

Buena (_)

Regular (_)

Mala(_)

4.- ¿Si Ud. Tuviera que ingresar en un futuro porque necesita de este servicio de hospitalización de Medicina Interna, lo haría?

NO (___) En caso de respuesta negativa diga porque:

5.- ¿Según su apreciación como es la higiene u o limpieza de esta área

Excelente (___) Buena (___)

Regular (___)

Mala (___)

6.- ¿Recomendaría Ud. Los servicios de hospitalización de Medicina Interna a otros afiliados?

SI (___)

NO(___)

En caso de respuesta negativa diga porque:

7.- ¿Que sugerencia daría Ud. Para mejorar el servicio de hospitalización de Medicina interna?



Encuesta #1 de satisfacción, antes de la capacitación al personal

Encuesta dirigida al usuario externo (familiar y paciente) para conocer la satisfacción de la atención de enfermería durante la hospitalización en el área de Medicina Interna.

1. ¿Cuándo ingresaron al servicio de hospitalización de medicina Interna fueron bien recibidos?

SI (___)

NO()

Excelente(_)

Buena (_)

Regular(_)

Mala (_)

2. ¿Según su apreciación el personal de enfermería que lo recibió le dio la orientación sobre la enfermedad, normas del servicio u otras?

Y si Ud. Preguntó por alguna razón la respuesta fue:

Excelente (_)

Buena (_)

Regular (_)

Mala (_)

3. ¿Según su apreciación cómo calificaría Ud. comodidad del cuarto?

Excelente (_)

Buena (_)

Regular (_)

Mala(_)

4. ¿Si Ud. Tuviera que ingresar en un futuro porque necesita de este servicio de hospitalización de Medicina Interna, lo haría?

NO () En caso de respuesta negativa diga porque:

5. ¿Según su apreciación como es la higiene u o limpieza de esta área

Excelente (_)

Buena (_)

Regular (_)

Mala (_)

6. ¿Recomendaría Ud. Los servicios de hospitalización de Medicina Interna a otros afiliados?

SI (___)

NO()

En caso de respuesta negativa diga porque:

7.- ¿Que sugerencia daría Ud. Para mejorar el servicio de hospitalización de Medicina interna?



HOSPITAL IESS – SANTO DOMINGO DE LOS TSÀCHILAS

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

ENCUESTA PARA EL PERSONAL DE MEDICINA INTERNA SOBRE LA CAPACITACION RECIBIDA.

Estimados compañeros: Por favor, responder la presente encuesta. Los resultados servirán para verificar la necesidad de mejorar la calidad de atención en el área de Medicina Interna.

1. ¿Qué le pareció la capacitación recibida?

Excelente Buena Regular Mala

2. ¿Ud. Cree que la motivación y las relaciones interpersonales, influyen en el área laboral?

Si No

3. ¿Ud. conocía el rol de la enfermera de atención de cuidado directo?

Si No

4. ¿Los protocolos de Enfermería que se expusieron fueron totalmente de su agrado?

Si No

5. ¿Considera que se capacito de manera adecuada con la elaboración del manual de normas y protocolos?

Si No.

6. ¿Cree Ud. que mejoraría su desempeño laboral ejecutando de manera adecuada los protocolos de atención?

Si No.

.....

GRACIAS POR SU GENTIL

APÉNDICE 5: LISTAS DE ASISTENCIA



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
DIRECCIÓN DEL SEGURO DE SALUD INDIVIDUAL Y FAMILIAR
SUBDIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO Y CONTROL DE PRESTACIONES
HOSPITAL IESS SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS

NOMBRES:	N.- CEDULA	FIRMA
LCDA. ROXANA FERRIN	0913029773	
LCDA. ELAINE TRIVIÑO	1307916674	
LCDO. JIMMY ZAMBRANO		
LCDA. JESSICA FIGUEROA	171361879-3	
LCDA. PATRICIA ORTEGA	110426135-7	
LCDO. OSCAR ORELLANA	130613891-6	
LCDA. MONICA ABAD	VACACIONES	
LCDA. CECILIA ESPAÑA	080278261-5	
LCDA. MAYRA CEDEÑO		
LCDA. SOBEIDA DELGADO	130874188-1	
SRA. MARGOTH MORENO		
SR. Jonathan Pizarro	115032095-6	
SR. Bryan Vera	13113106-2	
SRA. ADELAI DA VELIZ	NO PRESENTE	
SRA. PAOLA ZAMBRANO		
SRA. GABRIELA PEREZ Lic. Tsabél Tejuelo	030209904-1	

Av. Río Lelía s/n y Av. La Lorena, Junto a Urbanización Vista Hermosa
Teléfono 023940800
Santo Domingo - Ecuador



ASISTENTES A LA CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE ELABORACIÓN DE NORMAS Y PROTOCOLOS.

FECHA: 14/02/2013 HORA: 10H00 LUGAR: Oficina Reuniones de Enfermería

Lcda. Roxana Paulette Ferrín, RESPONSABLE DEL SERVICIO	
Lcda. Elaine Triviño Quiñonez,	
Lcda. Sobeida Delgado	
Lcda. Mayra Cedeño Vera	
Lcda. Patricia Ortega	
Lic. Cecilia Esmeralda	
Lic. Roxana Verduga	

HOSPITAL IESS
SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS
Lcda. Roxana Ferrin D.
RESPONSABLE DE MEDICINA INTERNA

Mejoramiento de la calidad de atención de enfermería en el área Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas. 2013

LCDA. LIDIA ROXANA VERDUGA A.
MAESTRANTE



CAPACITACIÓN

SEMINARIO-TALLER "NORMAS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA"

REGISTRO DE ASISTENCIA

DÍA: 09 de Abril del 2013

RICARDO CECILIO VERA
Lcdo. Oscar Orrellana
Lic. Monica Abad
Yadaya Judith Lidián
Lcda. Patricia Ortega
Lic. Roxana Pavleth Ferrer
Aux. JONATHAN QUIROZ
Lic. Soledad Delgado
Lic. Cecilia Espino
Blanca Trujillo Quirónes
Aux. Bryan Vera
Lic. Isabel Fajardo
Aux. ERICA PARRERA
Aux. Margoth Moreno
Lic. Jimmy Zambrano
Aux. Paola Zambrano
Lic. Karola Lozada
Aux. Adalaida Mils
Lcda. Jenifer Figueroa

MAYRA CECILIO VERA
Oscar Orrellana 130013291-6
Monica Abad 0337761225-4
Judith Lidián 13009993-5
Patricia Ortega 110926135-7
Roxana Pavleth Ferrer 091302977-3
JONATHAN QUIROZ 115032099-6
Soledad Delgado 130834881
Cecilia Espino 080270261-5
Blanca Trujillo Quirónes 130791667-4
Bryan Vera 131113106-2
Isabel Fajardo 030207904-1
ERICA PARRERA 130635312-9
Margoth Moreno 0190373271-7
Jimmy Zambrano 121036272-8
Paola Zambrano 11205762-1
Karola Lozada 171814053-4
Adalaida Mils 1123657768-7
Jenifer Figueroa 171961879-3



CAPACITACIÓN

SEMINARIO-TALLER "NORMAS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA"

REGISTRO DE ASISTENCIA

DÍA: 08 de Abril del 2013

RICARDO CECILIO VERA MAYRA
Lcda Patricia Ortega
Lic. Roxana Pavleth Ferrer
Lic Cecilia Espino
Lcda. Jenifer Figueroa
Blanca Trujillo Quirónes
Lcdo. Oscar Orrellana
Lic. Monica Abad
Aux. Bryan Vera
Lic. Soledad Delgado
Lic. Isabel Fajardo
Aux. ERICA PARRERA
Aux. Adalaida Mils
Yadaya Judith Lozada
Aux. JONATHAN QUIROZ
Aux. Margoth Moreno
Aux. Paola Zambrano
Lcdo Jimmy Zambrano
Lic Karola Lozada

MAYRA CECILIO VERA 131009330-0
Patricia Ortega 110926135-7
Roxana Pavleth Ferrer 091302977-3
Cecilia Espino 080270261-5
Jenifer Figueroa 171961879-3
Blanca Trujillo Quirónes 130791667-4
Oscar Orrellana 130013291-6
Monica Abad 0337761225-4
Bryan Vera 131113106-2
Soledad Delgado 130834881
Isabel Fajardo 030207904-1
ERICA PARRERA 130635312-9
Adalaida Mils 1123657768-7
Judith Lozada 13009993-5
JONATHAN QUIROZ 115032099-6
Margoth Moreno 0190373271-7
Paola Zambrano 11205762-1
Jimmy Zambrano 121036272-8
Karola Lozada 171814053-4



CAPACITACIÓN

SEMINARIO-TALLER "NORMAS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA"

REGISTRO DE ASISTENCIA

DÍA: 10 de Abril del 2013

Lda. Mayra Cedeño Vera	131009130-0
Dr. Claire Triviño Amunoz	130791667-4
Lic. Roxana Pauleth Ferrin	0911302977-3
Lic. Cecilia España	08027261-5
Verduga Anacleto Lidia	130057873-5
Lda. Patricia Ortega	110426135-7
Lic Cecilia España	08027261-5
Ldo. Oscar Ornelana	120612891-6
Aux. Bryan Vera	131113106-2
Lic. Isabel Fajardo	030277904-1
Lda. Janica Figueroa	111961879-3
Lic. Soledad Delgado 130879182-1	130879182-1
Aux. JONATHAN QUIROZ	115032976
Aux. ERICKA PARRAGA	130635312-9
Aux. Margoth Moreno	10537291-7
Aux. Paula Zambrano	111205762-1
Lic. Jimmy Zambrano	121036272-8
Aux. Adalaida Velaz	1123657768-7
Lic. Monica Abad	0337361225-4

Mejoramiento de la calidad de atención de enfermería en el área Medicina Interna del Hospital del ESS de Santo Domingo de los Tsáchilas. 2013

LCDA. ROXANA VERDUGA A. MAESTRANTE



CAPACITACIÓN

SEMINARIO-TALLER "NORMAS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA"

REGISTRO DE ASISTENCIA

DÍA: 11 de Abril del 2013

Lda. Patricia Ortega	110426135-7
Lic. Roxana Verduga Anacleto	130057873-5
Lic. Soledad Delgado	130879182-1
Aux. Margoth Moreno	10537291-7
Ldo. Oscar Ornelana	120612891-6
Aux. ERICKA PARRAGA	130635312-9
Lda. MAYRA CEDEÑO VERA	131009130-0
Lic Cecilia España	08027261-5
Aux. Bryan Vera	131113106-2
Aux. Paula Zambrano	111205762-1
Dr. Claire Triviño Amunoz	130791667-4
Lic. Roxana Pauleth Ferrin	0911302977-3
Lic. Monica Abad	0337361225-4
Aux. JONATHAN QUIROZ	115032976
Lic. Isabel Fajardo	030277904-1
Lda. Janica Figueroa	111961879-3
Lic. Anacleto Verduga	130057873-5
Lic. Adalaida Velaz	1123657768-7



CAPACITACIÓN

SEMINARIO-TALLER "NORMAS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA"

REGISTRO DE ASISTENCIA

DÍA: 12 de Abril del 2013

Lcdo. Oscar Orellana	 132613891-6
Lcda. Patricia Ortega	 110426135-7
Aux. Paula Zumbano	 11205362-4
Lic. Roxana Pauleth Ferrin	 091302977-3
Aux. Bryan Vera	 131113106-2
Lcda. MARYA CEREZO VERA	 131001930-0
Lic. Elaine Triniño Quiñones	 13091667-4
Aux. Erika Parrasa	 13035312-9
Aux. Mayroth Mpreo	 010537271-7
Lcda. Roxana Verduga Andrade	 130570735
Lic. Sibelida Delgado	 130874188-1
Lic. Cecilia Espino	 080278201-5
Aux. Jonathan Quiroz	 115032097-6
Aux. Adelaida Veliz	 1123657763-7
Lic. Isabel Fajardo	 030207904-1
Lcda. Patricia Ferreras	 131901877-3
Lcda. Monica Abad	 03337761225-4
Lic. Jimmy Zambrano	 1123657768-7
Lic. Karola Lozada	 11184053-1

Mejoramiento de la calidad de atención de enfermería en el área Medicina Interna del Hospital del IEES de Santo Domingo de los Tsáchilas. 2013

LCD.A. ROXANNA VERDUGA A. MAESTRANTE

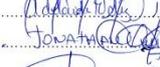


CAPACITACIÓN

SEMINARIO-TALLER "NORMAS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA"

REGISTRO DE ASISTENCIA

DÍA: 15 de Abril del 2013

Lic. Elaine Triniño Quiñones	 13091667-4
Lcda. Patricia Ortega	 110426135-7
Aux. Bryan Vera	 131113106-2
Lic. Isabel Fajardo	 030207904-1
Lcda. Roxana Verduga Andrade	 130570735
Aux. Erika Parrasa	 13035312-9
Lcdo. Oscar Orellana	 132613891-6
Aux. Paula Zumbano	 11205362-4
Lic. Roxana Pauleth Ferrin	091302977-3
Lic. Sibelida Delgado	130874188-1
Lic. Cecilia Espino	080278201-5
Lcda. MARYA CEREZO VERA	131001930-0
Aux. Adelaida Veliz	1123657763-7
Aux. Jonathan Quiroz	115032097-6
Aux. Mayroth Mpreo	010537271-7
Lcda. Patricia Ferreras	131901877-3



CAPACITACIÓN

SEMINARIO-TALLER "NORMAS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA"

REGISTRO DE ASISTENCIA

DÍA: 16 de Abril del 2013

Lic. Roxana Pavleth Feorin	09113029.77-3
Lcdo. Oscar Orellana	130613891-6
Lic. Elaine Triviño Guzmán	130791667-4
Aux. Bryan Vera	13113106-2
Lcda. Monica Abad	03337761225-4
Lic. Verduga Juliada Lidia	131057873-5
Lcda. Patricia Ortega	110426135-7
Lic. Cecilia Espino	080278261-5
Lic. Soledad Delgado	130874881
Lic. Isabel Fajardo	039207904-1
Aux. Jonathan Quiroz	115032079-6
Aux. Ericka Paredes	12063632-9
Lic. MAYRA CECILIA VERA	131001930-0
Aux. Margaret Moreno	010537271-7
Aux. Pata Zambrano	111205262-1
Lic. JESSICA FIGUEROA	131061879-3
Lic. Jimmy Zambrano	1212457365-7
Lic. Karola Logada	13184953-4
Aux. Adelaida Tello	118365788-7

Mejoramiento de la calidad de atención de enfermería en el área Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas. 2013

LCDA. ROXANNA VERDUGA A. MAESTRANTE



CAPACITACIÓN

SEMINARIO-TALLER "NORMAS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA"

REGISTRO DE ASISTENCIA

DÍA: 17 de Abril del 2013

Lcda. Patricia Ortega	110426135-7
Lcdo. Oscar Orellana	130613891-6
Lic. Roxana Pavleth Feorin	09113029.77-3
Lic. Soledad Delgado	130874881
Lic. Isabel Fajardo	039207904-1
Lic. MAYRA CECILIA VERA	131001930-0
Lic. Cecilia Espino	080278261-5
Lic. Verduga Juliada Lidia	131057873-5
Lcda. Monica Abad	03337761225-4
Aux. Margaret Moreno	010537271-7
Lic. JESSICA FIGUEROA	131061879-3
Lic. Elaine Triviño Guzmán	130791667-4
Aux. Bryan Vera	13113106-2
Aux. Jonathan Quiroz	115032079-6
Aux. Ericka Paredes	12063632-9



CAPACITACIÓN

SEMINARIO-TALLER "NORMAS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA"

REGISTRO DE ASISTENCIA

DÍA: 24 de Abril del 2013

Leda Patricia Ortega	11.942.6135-7
Lc. Roxana Pauleth Fern	09.1302977-3
Aux. Bryan Vera	13113106-2
Lc. MARYA CECILIA VERA	131001930-0
Lc. Jeldyca Juchachi Lidiá	131057873-5
Lc. Elaine Trivino Cármones	130916674
Lcdo. Oscar Orrellana	150613091-6
Lc. Cecilia Espino	080278261-5
Lc. Soledad Delgado	13087488-1
Lc. JESSICA FIGUEROA	171961879-3
Aux. JONATHAN QUIROZ	115032091-6
Lc. Isabel Fajardo	030207907-1
Aux. Adalaida Velás	11236571087
Aux. ERICKA PARRADA	13060853129
Aux. Margoth Maresco	010537271-7
Lc. Paula Zambrano	111205762-1
Lc. JIMMY ZAMBRANO	12103657765-7
Lcda. Monica Abad	03.27761225-4
Lc. Karla Jorjeda	111814053-4

Mejoramiento de la calidad de atención de enfermería en el área Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas. 2013

LCD.A. ROXANNA VERDUGA A. MAESTRANTE



CAPACITACIÓN

SEMINARIO-TALLER "NORMAS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA"

REGISTRO DE ASISTENCIA

DÍA: 25 de Abril del 2013

Lcdo. Oscar Orrellana	150613091-6
Lc. Roxana Pauleth Fern	09.1302977-3
Lc. Elaine Trivino Cármones	130916674
Aux. Adalaida Velás	11236571087
Lc. MARYA CECILIA VERA	131001930-0
Lc. Jeldyca Juchachi Lidiá	131057873-5
Aux. Bryan Vera	13113106-2
Lc. Isabel Fajardo	030207907-1
Aux. JONATHAN QUIROZ	115032091-6
Lcda. JESSICA FIGUEROA	171961879-3
Lc. Soledad Delgado	13087488-1
Lc. Margoth Maresco	010537271-7
Lc. Paula Zambrano	111205762-1

APÉNDICE 6: ACTAS


ACTA DE COMPROMISO

En Santo Domingo de los Tsáchilas, a los doce días del mes de Febrero del dos mil trece, siendo las 09H30, en la Dirección del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas, previa convocatoria verbal de ambas partes, se llevó a cabo la sesión del trabajo contando con la presencia del **Dr. Carlos Carrión**, Director Médico; **Lcda. Mercy Betancourt**, Coordinadora de Enfermería; y, la **Lcda. Roxana Verduga Andrade**, Enfermera del Hospital, para revisar el Proyecto Mejoramiento de la calidad de atención de enfermería en el área Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas. 2013, elaborado por la Maestrante de la Universidad Técnica Particular de Loja, **Lcda. Roxana Verduga Andrade**, el mismo que se implementará en esta institución.

Los antes nombrados, representantes de esta institución, luego de la revisión del Proyecto, procedieron a aprobarlo, comprometiéndose a apoyar con todos los recursos necesarios y disponibles para que este se cumpla a cabalidad.

Siendo las 12H30, se da por terminada esta sesión de trabajo y como constancia de lo actuado, los suscritos firmamos para los fines legales pertinentes.

Portoviejo, Febrero doce del 2013.

 Dr. Carlos Carrión DIRECTOR MÉDICO DEL HOSPITAL	 Lcda. Mercy Betancourt COORDINADORA DE ENFERMERIA
 Lcda. Roxana Verduga A. MAESTRANTE	

Mejoramiento de la calidad de atención de enfermería en el área Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas. 2013 **Lcda. LIDIA ROXANA VERDUGA A.**
MAESTRANTE


ACTA DE REUNION

En Santo Domingo de los Tsáchilas, a las 10H00 del día tres de mayo del año dos mil trece, en la Dirección del Hospital del IESS de esta localidad, nos reunimos, por una parte, el Dr. Carlos Carrión, Director Médico; Lcda. Mercy Betancourt, Coordinadora de Enfermería de la Institución; y, por otra parte la Egresada de la Maestría en Salud para el Desarrollo Local de la Universidad Técnica Particular de Loja, Roxana Verduga Andrade, para solicitar autorización para el diseño y la implementación del plan de supervisión de enfermería.

El Director demostró satisfacción por la realización de esta actividad, y auguró éxitos en su desarrollo.

Los suscritos, se comprometen a colaborar en todo lo que esté a su alcance por el bienestar del talento humano que labora en esta institución.

 Dr. Carlos Carrión DIRECTOR MÉDICO	 Lcda. Mercy Betancourt COORDINADORA DE ENFERMERIA
--	---



ACTA DE REUNIÓN DE DESIGNACIÓN EL COMITÉ DE ELABORACIÓN DE NORMAS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

En la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, Cantón Santo Domingo, a las 15H00 del día catorce de febrero del año dos mil trece, en la oficina de reuniones de Enfermería, nos reunimos; por una parte, las Lcdas. Roxana Paulette Ferrín, RESPONSABLE DEL SERVICIO; y, las Lcdas. Elaine Triviño Quiñonez; Sobeida Delgado; Mayra Cedeño Vera; Patricia Ortega; Cecilia Esmeralda; y, y, por otra parte la Egresada de la Maestría en Salud para el Desarrollo Local de la Universidad Técnica Particular de Loja, Lcda. Roxana Verduga Arteaga, para conformar el Comité de Elaboración de Normas y Protocolos de Atención de Enfermería en el Servicio de Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas.

Luego de realizar a un acuerdo, se llegó a la conclusión de que el comité estaría conformado por:

- Lic. Roxana Paulette Ferrín, Responsable del servicio (presidenta)
- Lic. Elaine Triviño Quiñonez, (vicepresidenta)
- Lic. Sobeida Delgado (coordinadora)
- Lic. Mayra Cedeño Vera (coordinadora)
- Lic. Patricia Ortega (coordinadora)
- Lic. Cecilia Esmeralda (coordinadora)
- Lic. Roxana verduga (coordinadora)

Las suscritas, se comprometen a colaborar en todo lo que esté a su alcance en bien de la salud afiliada.

 Lcda. Roxana Paulette Ferrín PRESIDENTA	 Lcda. Elaine Triviño Quiñonez VICEPRESIDENTA
 Lcda. Sobeida Delgado COORDINADORA	 Lcda. Mayra Cedeño Vera, COORDINADORA
 Lcda. Patricia Ortega COORDINADORA	 Lcda. Cecilia Esmeralda, COORDINADORA
 Lcda. Roxana Verduga A. COORDINADORA	

Mejoramiento de la calidad de atención de enfermería en el Área Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas. 2013

LCD.A. LIDIA ROXANA VERDUGA A. MAESTRANTE



ACTA DE LA 1ª. REUNIÓN DEL COMITÉ DE ELABORACIÓN DE NORMAS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

En Santo Domingo, provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, a las 10H00 del día dieciocho de Febrero del año dos mil trece, en la oficina de Reuniones de Enfermería del Área de Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas, nos reunimos; por una parte, las Lcdas. Roxana Paulette Ferrín, Presidenta del Comité; y las Coordinadoras: Lic. Elaine Triviño Quiñonez, (vicepresidenta); Lic. Sobeida Delgado (coordinadora); Lic. Mayra Cedeño Vera (coordinadora); Lic. Patricia Ortega (coordinadora); y, Lic. Cecilia Esmeralda (coordinadora); y, por otra parte la Egresada de la Maestría en Salud para el Desarrollo Local de la Universidad Técnica Particular de Loja, Lcda. Betty Arteaga García, para analizar la información recolectada para la elaboración de las normas y protocolos de atención de enfermería.

Una vez analizadas esta documentación, se procede a elaborar las normas técnicas y administrativas del hospital.

Se acordó que la próxima reunión sería el día 25 de Febrero del 2013, a las 10H00 en la oficina de reuniones de Enfermería del Área Clínica del Hospital.

 Lcda. Roxana Paulette Ferrín	 Lcda. Elaine Triviño Quiñonez
----------------------------------	-----------------------------------

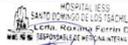


**ACTA DE LA 2ª. REUNIÓN DEL COMITÉ DE ELABORACIÓN DE NORMAS
Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA**

En Santo Domingo, provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, a las 10H00 del día veinte de Febrero del año dos mil trece, en la oficina de Reuniones de Enfermería del Área Clínica del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas, nos reunimos; por una parte, las Lcdas. Roxana Paulette Ferrin, Presidenta del Comité; y las Coordinadoras: Lic. Elaine Triviño Quiñonez, (vicepresidenta); Lic. Sobeida Delgado (coordinadora); Lic. Mayra Cedeño Vera (coordinadora); Lic. Patricia Ortega (coordinadora); y, Lic. Cecilia Esmeralda (coordinadora); y, por otra parte la Egresada de la Maestría en Salud para el Desarrollo Local de la Universidad Técnica Particular de Loja, Lcda. Roxana Verduga Andrade, para analizar la información recolectada para la elaboración de las normas y protocolos de atención de enfermería.

En esta reunión se ordenó la información recolectada, se la analizó, y corrigió, a fin de que una vez realizada esta actividad, se proceda a la transcripción final del documento.

Se acordó que la próxima reunión sería el día 25 de Febrero del 2013, a las 10H00 en la oficina de reuniones de Enfermería del Área Clínica del Hospital, donde se realizaría los últimos ajustes y la elaboración final del documento.


HOSPITAL IESS
SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS
C/ C/ CLÍNICA MEDICINA INTERNA D.
C/ C/ RESPONSABLE DE MEDICINA INTERNA D.
Lcda. **Roxana Paulette Ferrin**
PRESIDENTA DEL COMITÉ


Lcda. **Elaine Triviño Quiñonez**
VICEPRESIDENTA


Lcda. **Sobeida Delgado**
COORDINADORA


Lcda. **Mayra Cedeño Vera**
COORDINADORA


Lcda. **Patricia Ortega**
COORDINADORA


Lcda. **Cecilia Esmeralda,**
COORDINADORA


Lcda. **Roxana Verduga A.**
COORDINADORA

*Mejoramiento de la calidad de atención de enfermería en el área Medicina
Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas. 2013*

LCDA. LIDIA ROXANA VERDUGA A.
MAESTRANTE



**ACTA DE LA 3ª. REUNIÓN DEL COMITÉ DE ELABORACIÓN DE NORMAS
Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA**

En Santo Domingo, provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, a las 10H00 del día veintidós de Febrero del año dos mil trece, en la oficina de Reuniones de Enfermería del Área de Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas, nos reunimos; por una parte, las Lcdas. Roxana Paulette Ferrin, Presidenta del Comité; y las Coordinadoras: Lic. Elaine Triviño Quiñonez, (vicepresidenta); Lic. Sobeida Delgado (coordinadora); Lic. Mayra Cedeño Vera (coordinadora); Lic. Patricia Ortega (coordinadora); y, Lic. Cecilia Esmeralda (coordinadora); y, por otra parte la Egresada de la Maestría en Salud para el Desarrollo Local de la Universidad Técnica Particular de Loja, Lcda. Betty Arteaga García, para la revisión final de las normas y protocolos de atención de enfermería, para su posterior entrega.

En esta reunión se realizaron unos pocos cambios para luego elaborar el documento final.



ACTA DE ENTREGA – RECEPCIÓN DE NORMAS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE M. INTERNA DEL HOSPITAL IESS SANTO DOMINGO

En Santo Domingo de los Tsáchilas, en la Oficina de Dirección del Hospital del IESS, el día veintiséis de febrero del año dos mil trece, siendo las 11H00, se realiza la entrega-recepción de las normas y protocolos de atención de enfermería, elaborado por la Lcda. Roxana Verduga Arteaga, Egresada de la UTPL, en conjunto con el Comité de Elaboración de Normas y Protocolos constituido por las Lcdas. Roxana Paulette Ferrin, Responsable del servicio (Presidenta); Lic. Elaine Triviño Quiñonez, (Vicepresidenta); y, las Coordinadoras: Lcdas. Sobeida Delgado; Mayra Cedeño Vera; Patricia Ortega; Cecilia Esmeralda, y, Roxana Verduga, como una de las actividades cumplidas dentro del proyecto: **"Mejoramiento de la calidad de atención de enfermería en el área Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas. 2013"**.

Lo que dejamos constancia para los fines legales consiguientes.

Dr. Carlos Carrión,
DIRECTOR MÉDICO



Lcda. Mercy Betancourt

COORDINADORA DE ENFERMERÍA

Lcda. Roxana Paulette Ferrin

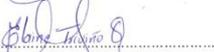
PRESIDENTA DEL COMITÉ



LCD.A. ROXANA FERRIN D.
RESPONSABLE DE MEDICINA INTERNA

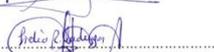
Lcda. Elaine Triviño Quiñonez

VICEPRESIDENTA



Lcda. Roxana Verduga Andrade

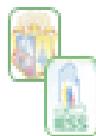
COORDINADORA DEL COMITÉ




ACTA DE ENTREGA – RECEPCIÓN DE PLAN DE SUPERVISIÓN DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL IESS DE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS

En Santo Domingo de los Tsáchilas, en la Dirección del Hospital, el día quince de junio del año dos mil once, siendo las 11H00, se realiza la entrega-recepción del Plan de Supervisión de enfermería del Hospital, elaborado por la Lcda. Roxana Verduga Andrade, Egresada de la UTPL, como una de las actividades cumplidas dentro del proyecto para la obtención del título de Máster en Gerencia de los Servicios de Salud para el Desarrollo Local; como es: **"Mejoramiento de la calidad de atención de enfermería en el área Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas. 2013"**.

APÈNDICE 7: INVITACION



INVITACION

***SE INVITA AL PERSONAL DE
ENFERMERIA, QUE LABORA EN
EL HOSPITAL DEL IESS DE
SANTO DOMINGO DE LOS
TSACHILAS, AL SEMINARIO DE
CAPACITACION SOBRE:
"ACTUALIZACION SOBRE
NORMAS Y PROTOCOLOS DE
ATENCIÓN EN ENFERMERIA"***

FECHA: 08-30 DE ABRIL/2013

LEGALE: ADMINISTRACION DEL HOSPITAL

APÈNDICE 8: FOTOGRAFÌAS



Conformación del
Comité de
elaboración de
normas y protocolos.



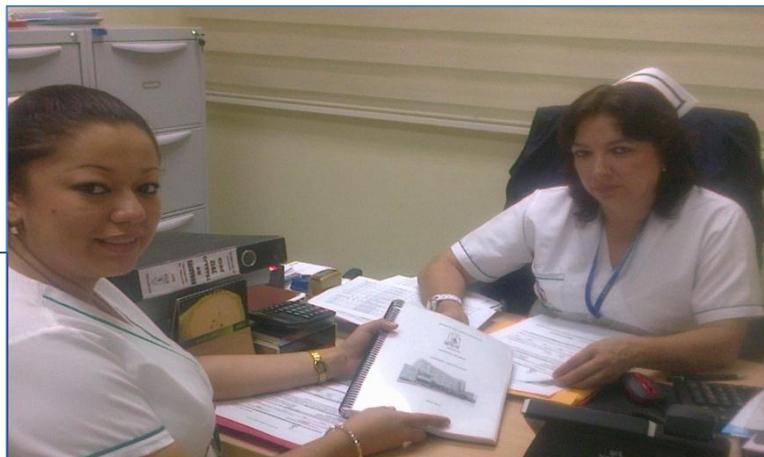
Jornada de trabajo
del Comité de
elaboración de
normas y protocolos.

Comité de elaboración de normas y protocolos.



Lic. Roxana Verduga, entrega Manual de Normas y Protocolos a Coordinadora de Enfermería del Hospital.

Lic. Roxana Verduga, entrega Manual de Normas y Protocolos a Coordinadora de Enfermería del



Lic. Roxana Verduga,
entrega Manual de
Normas y Protocolos a
otras áreas del Hospital.



Asistentes a la
capacitación
sobre normas y
protocolos en el
Hospital del IESS
de Santo Domingo
de los Tsáchilas.



Lic. Roxana Verduga,
durante su intervención
en la capacitación sobre
Normas y Protocolos.



Asistentes a la
capacitación
sobre normas y
protocolos en el
Hospital del IESS
de Santo Domingo
de los Tsàchilas.

Asistentes a la
capacitación
sobre normas y
protocolos en el
Hospital del IESS
de Santo Domingo



Asistentes a la capacitación sobre normas y protocolos en el Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas.



Expositores durante la capacitación sobre normas y protocolos en el Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas.

Expositores durante la capacitación sobre normas



Expositores durante la capacitación sobre normas y protocolos en el Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas.



APÈNDICE 9: PLAN DE CAPACITACIÒN

PLAN DE CAPACITACIÒN

INTRODUCCIÒN

El uso de manual de normas y protocolos ha sido tradicionalmente una política de tipo institucional, en la que los profesionales validaban una práctica generalizada a través de este, la cual la mayoría de los casos constituía un resumen actualizado de los avances tecnológicos de la especialidad. Los manuales así desarrollados no buscan modificar las decisiones de los profesionales, su implementación es voluntaria.

Actualmente un manual de normas y protocolos se promueve desde la perspectiva de una política de salud, asumida por grandes organizaciones en lo que respecta a la buena práctica de la enfermería en un contexto de escasez de recursos. El presente manual muestra como proporcionar una Atención de calidad y calidez durante la estancia hospitalaria del paciente, brindando los cuidados oportunos en relación a las diferentes patologías que se presenten, el mismo que permite ejecutar nuestras actividades basadas en un modelo de atención de enfermería concreta fundamentada en principios científicos.

JUSTIFICACIÓN

Se entiende por capacitación el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación formal como a la informal de acuerdo a lo establecido por la ley general de educación, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral.

El Plan de Capacitación para actualización sobre normas y protocolos en el área médica clínica del Hospital del IESS de II nivel, empresa social del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, tiene como propósito generar en sus funcionarios del hospital una mayor capacidad de aprendizaje y de acción, en función de lograr la eficiencia, eficacia y efectividad en la administración de sus servicios.

Dado que la Enfermería consiste en aplicar conocimientos con bases científicas, habilidades y destrezas en el manejo del paciente, en los diferentes actos y procedimientos médicos en relación a problemas quirúrgicos, el presente manual se presenta para contribuir a la seguridad de los usuarios garantizando una mejor calidad de atención de enfermería en el área de medicina interna. Los profesionales de enfermería como tal deben estar previamente entrenados teórica y técnicamente antes de tomar contacto directo con el paciente.

Es por este motivo que mi objetivo con este seminario es poder relacionar de una manera clara y concisa conocimientos en determinados temas que permitan cumplir, con el paso del tiempo, en forma efectiva una atención de enfermería en el hospital con calidad y calidez cumpliendo con la misión institucional que es de este modo brindarle lo mejor al paciente.

OBJETIVOS

GENERAL

- Ampliar la capacidad científica-técnica y humanística en el personal que labora en el área de Medicina Interna del Hospital del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas, a través de la actualización de normas y protocolos de atención de enfermería.

ESPECÍFICOS:

- Capacitar al personal de enfermería en actualización de conocimientos sobre procedimientos de atención de enfermería
- Socializar las normas y protocolos con otras áreas del hospital
- Mejorar la calidad y calidez en la atención a través de la aplicación de normas y protocolos.
- Ampliar conocimientos sobre normas y protocolos actualizados.
- Mejorar el clima laboral

CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN

TEMA	FECHA	HORA	RESPONSABLE
Calidad de atención	08/04/2013	12H00 a 14H00	Dra. Maribel Roldan, Tratante de medicina interna.(Médico Internista)
Gestión de talento humano	09/04/2013		Dra. María Eugenia Palma (Médico Residente)
Humanización de los servicios de salud	10/04/2013		Lic. Susana Arrieta (responsable del área de Pediatría)
Atención de calidad en enfermería	11/04/2013		Lic. Rocío Cazañas (responsable del área de Ginecología)
Normas técnicas y administrativas	12/04/2013		Lic. Roxana Ferrin (responsable del area de medicina interna)
Funciones y actividades del equipo que labora en el servicio Medicina Interna.	15/04/2013		Lic. Elaine Triviño (enfermera de cuidado directo)
Normas y protocolos de enfermería	16/04/2013		Lic. Mayra Cedeño (enfermera de cuidado directo)
El rol de la enfermera en la atención clínica	17/04/2013		Lic. Cecilia Esmeralda (enfermera de cuidado directo)
Relaciones interpersonales	24/04/2013		Lic. Patricia Ortega (enfermera de cuidado directo)
Clima organizacional	25/04/2013		Lic. Alexandra Muñoz (enfermera de cuidado directo)
La motivación	29/04/2013		Lic. Roxana Verduga (enfermera de cuidado directo)
Clima laboral	30/04/2013		Lic. Isabel Fajardo (enfermera de cuidado directo)

APÈNDICE 12: PLAN DE SUPERVISION

PLAN DE SUPERVISIÓN

INTRODUCCIÓN

La supervisión es una herramienta indispensable en los proyectos de mejoramiento de la calidad de atención, en donde se observa y analiza al personal de enfermería que desarrolla sus funciones dentro de hospitalización cirugía, la misma que debe brindar una atención con calidad y calidez durante la atención hospitalaria aplicando la base teórica para el ejercicio de esta profesión, donde se aplican las normas y protocolos para hacer más eficiente y efectiva la atención de enfermería lo que contribuye en el bienestar del paciente. La supervisión de la atención de enfermería en Medicina Interna, se constituye en un mecanismo útil para el paciente y para el equipo de salud, pues el primero resulta beneficiado porque se le garantiza una atención de calidad y mientras al segundo le ayuda a aplicar sus conocimientos, aumentar su satisfacción por el trabajo cumplido y potencializar su profesionalidad.

Así mismo la evaluación de la atención de la enfermera permitirá rediseñar estrategias y definir nuevos objetivos que incluyan al paciente y equipo médico que brinda atención, por lo tanto la supervisión permite verificar la correcta ejecución de las actividades, identifica problemas, estimula al personal y lo ayuda a comprender como mejorar su rendimiento profesional.

JUSTIFICACIÓN

Dado que la Enfermería consiste en aplicar conocimientos con bases científicas, habilidades y destrezas en el manejo del paciente hospitalizado en los diferentes procedimientos, el presente programa de supervisión se presenta para contribuir a la seguridad de los usuarios garantizando una mejor calidad de atención de enfermería en hospitalización. La enfermería como profesión practicada hace más de un siglo está en constante actualización por eso es indispensable guiarse con las normas y

protocolos y posteriormente supervisar la aplicación en las jornadas diarias lo que permite al personal modificar su actuación, mejorar la calidad de atención al paciente, identificar las dificultades existentes al respecto en este ámbito para tratar de solucionarlos en bienestar del paciente.

OBJETIVOS

General:

- Mejorar la calidad de atención de enfermería en el servicio Medicina Interna del hospital IESS-Santo Domingo de los Tsáchilas mediante la aplicación de un plan de monitoreo y supervisión de las normas y protocolos.

Específicos:

- Diseñar un plan de monitoreo y supervisión
- Diseñar las guías de supervisión
- Aplicar las guías de supervisión
- Identificar las dificultades existentes
- Planificar el programa de retroalimentación
- Elaborar formulario de informe de supervisión

PLAN DE MONITOREO Y SUPERVISIÓN

La presente supervisión es de tipo participativa y estará orientada hacia el personal de enfermeras profesionales y auxiliares de enfermería, Se espera que sea eficaz, ya que motiva al personal en la ejecución correcta de sus actividades asistenciales, así como sugerir acerca de mejoras en la calidad de atención hacia el paciente, considerando que una persona motivada es más productiva dentro de una organización.

Tiempo: Se llevará a cabo desde el 06 al 30 de Mayo del 2013.

Espacio: Medicina Interna del hospital IESS-Santo Domingo de los Tsáchilas.

Frecuencia: Se supervisara 15 normas y protocolos en la primera semana de Mayo, 16 en el mes de Junio y 9 en el mes de Julio.

Universo: Está constituido por 18 talentos humanos de enfermería, de las cuales son 12 enfermeras profesionales y 6 auxiliares de enfermería.

Técnicas de supervisión: observación directa.

Retroalimentación: Se dará los contenidos del seminario-taller.

Responsable: Lcda. Roxana Verduga A., Maestrante UTPL.

ETAPAS DE LA EJECUCIÓN DE LA SUPERVISIÓN:

- Antes: diseñar las guías de supervisión según normas y protocolos.
- Durante: aplicar guías de supervisión (observación)
- Después: realizar informe de la supervisión identificándole los problemas.

NORMAS Y PROTOCOLOS.- Se supervisara tomando en cuenta su importancia y dificultad, pero sobre todo la técnica, los que serán:

- Normas administrativas
- Normas de transferencia hospitalaria a otra especialidad
- Normas para la visita médica
- Normas para la conservación de medicamentos
- Normas de curación de heridas
- Protocolo en la atención de pacientes con balance hídrico.
- Protocolo atención de enfermería a pacientes alimentación por sonda nasogastrica
- Protocolo de atención de enfermería en mantenimiento y cuidado de la via endovenosa periférica
- Protocolo de actividades de traslado de paciente para el ingreso a uci
- Protocolo de administración de medicamentos por via oral

